

**PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN
DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
PD BPR BANK BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

MUVIKA PERDANA PUTRA
NIM 11412144024

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

**PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN
DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
PD BPR BANK BANTUL**

SKRIPSI

Oleh :

MUVIKA PERDANA PUTRA

11412144024

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal : 25 Februari 2015

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Akuntansi

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing,



Amanita Novi Yushita, SE, M.Si
NIP. 19770810 200604 2 002

MOTTO

1. Lelaki itu beriman, berpikir, bertanggung jawab, bertindak, dan tidak hanya penuh bualan. Sesungguhnya omong kosong dan bualan hanyalah kekurangan yang ia tutupi.
2. Bermimpilah untuk menjadi seorang dermawan, bukan seseorang yang kaya raya. Karena dengan dermawan kita menjadi pribadi yang mapan dan berguna bagi sesama. Bukan si kaya raya yang mapan dan hanya berguna bagi duniawinya sendiri.

PERSEMBAHAN

1. Ibu (Noviari Yetti Indaryanti, B.A.) dan Ayah (Ipda. Muji Suharjo, S.H.)
2. Keluarga besar Magelang Kakekku (Alm.) Haryono, semoga Kau tenang disisi-Nya dan Hj. Sudarti, Tante Hani, Tante Dani, Kayla, Dustin.
3. Keluarga besar Tumut Godean Kakekku (Alm.) Warno Diharjo , Nenekku (Almh.) Warjiyah.
4. Fauzjanna Madewi Hendhica.
5. Kawan-kawanku Akuntansi kelas B 2011, Zulvikar, Angga , Bendro dan Tony.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muvika Perdana Putra

NIM : 11412144024

Program Studi : Akuntansi S1

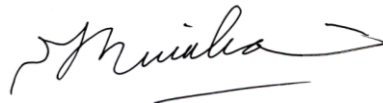
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Judul Skripsi :PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL
KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR
KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING
PADA PD BPR BANK BANTUL.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri.
Sespanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau
diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata
penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 19 Maret 2015

Yang menyatakan,



Muvika Perdana Putra
NIM 11412144024

**“PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN
DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
PD BPR BANK BANTUL”**



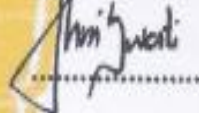
yang disusun oleh:

MUVIKA PERDANA PUTRA

NIM 11412144024

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Maret 2015 dan
dinyatakan lulus

DEWAN PENGUJI

Nama	Kedudukan	Tanda Tangan	Tanggal
Dhyah Setyorini, M.Si., Akt.	Ketua Penguji		9 April 2015
Amanita Novi Yushita, M.Si.	Sekretaris Penguji		9 April 2015
Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Akt.	Penguji Utama		8 April 2015

Yogyakarta, 10 April 2015

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 199503 28 198303 1 002

**PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN
DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA
PD BPR BANK BANTUL**

Oleh :

Muvika Perdana Putra

11412144024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul; (2) Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul; (3) Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada PD BPR Bank Bantul yang berjumlah 11.517 orang, Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *teknik simple random sampling* dengan sampel 240 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (Y), Citra Perbankan (X_1), Pelayanan (Z_1) dan Prosedur Kredit (Z_2). Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Uji validitas instrumen menggunakan teknik *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis *moderated regression analysis*.

Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan (1) Pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul dengan $R=0,036$ dan nilai $R^2=0,001$, (2) Pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R=0,041$ dan nilai $R^2=0,002$, (3) Pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul dengan $R=0,090$ dan nilai $R^2=0,008$.

Kata Kunci : Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan pada Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Penulis sadar bahwa di dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu akan lebih baik lagi apabila kritik dan saran dapat diberikan kepada penulis untuk perbaikan di masa-masa yang akan datang.

Penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terimakasih yang terhormat kepada :

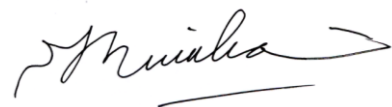
1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Prof. Sukirno, Ph.D., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

4. Dhyah Setyorini, M.Si., Akt., Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Akt., dosen narasumber yang telah meluangkan waktu dan pemikiran selama penyusunan skripsi.
6. Amanita Novi Yushita, M.Si., dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bambang Suryo Wibowo, S.E., Kepala Bagian Sumber Daya Manusia dan segenap Karyawan serta Nasabah PD BPR Bank Bantul yang telah memberi respon positif saat penelitian dan penggalian informasi.

Akhir kata, semoga saja Skripsi ini dapat memberikan sumbangan maupun manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan pembahasan ini.

Yogyakarta, 19 Maret 2015

Penyusun



Muvika Perdana Putra

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Berpikir	39
D. Paradigma Penelitian	40

E. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
B. Jenis Data	44
C. Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	44
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Uji Coba Instrumen	51
H. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
B. Data Umum Responden.....	70
C. Statistik Deskriptif.....	73
D. Hasil Analisis Data	80
E. Uji Hipotesis.....	84
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
G. Keterbatasan Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan.....	10099
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN I.....	105
LAMPIRAN II	121

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	50
2. Perhitungan Skala <i>Likert</i>	51
3. Hasil Pengujian Uji Validitas Butir-butir Pernyataan.	54
4. Interpretasi Nilai <i>r</i>	56
5. Uji Reliabilitas Variabel	57
6. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
7. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
8. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	72
9. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
10. Hasil Statistik Deskriptif	73
11. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....	74
12. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perbankan	75
13. Kategori Kecenderungan Data Variabel Citra Perbankan	76
14. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan.....	76
15. Kategori Kecenderungan Data Variabel Pelayanan.....	77
16. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit.....	78
17. Kategori Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit.....	79
18. Hasil Uji Normalitas.....	80
19. Hasil Uji Linieritas	81
20. Hasil Uji Multikolinieritas.....	83
21. Hasil Perhitungan R Square Hipotesis 1.....	84
22. Hasil Perhitungan T test Hipotesis 1	84

23. Hasil Perhitungan R Square Hipotesis 2.....	85
24. Hasil Perhitungan F test Hipotesis 2.....	86
25. Hasil Perhitungan F test Hipotesis 2.....	87
26. Hasil Perhitungan R Square Hipotesis 3.....	88
27. Hasil Perhitungan F test Hipotesis 3.....	89
28. Hasil Perhitungan F test Hipotesis 3.....	89
29. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Proses Terbentuknya Citra Perbankan.....	24
2. Paradigma Penelitian	42
3. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	75
4. Gambar 4. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Citra Perbankan..	76
5. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Pelayanan.....	78
6. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit.....	79
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisiomer Uji Instrumen	106
2. Rekap Data Uji Instrumen	111
3. Hasil Uji Validitas & Hasil Uji Reliabel Variabel Y.....	115
4. Hasil Uji Validitas & Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	117
5. Hasil Uji Validitas & Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z_1	118
6. Hasil Uji Validitas Z_2 & Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z_2	120
7. Kuisiomer Penelitian	122
8. Rekap Data Penelitian	126
9. Tabel Data Responden.....	150
10. Tabel Distribusi Frekuensi.....	158
11. Deskriptif Statistika	167
12. Hasil Uji Normalitas	168
13. Hasil Uji Linearitas.....	170
14. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	174
15. Hasil Uji Multikolinearitas	177
16. Hasil Uji Hipotesis I	179
17. Hasil Uji Hipotesis II.....	180
18. Hasil Uji Hipotesis III.....	182

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Di antara kegiatan perbankan tersebut yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai kegiatan penyaluran kredit kepada masyarakat atau nasabah. Seberapa banyak masyarakat yang memutuskan mengambil kredit pada suatu bank akan memberikan pengaruh yang besar terhadap keuntungan suatu perbankan, karena laba yang didapat oleh suatu perbankan salah satunya adalah dari suku bunga pengambilan kredit oleh para nasabah. Kemudian proses pengambilan kredit oleh seorang nasabah itu sendiri terjadi ketika seorang nasabah memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu bank. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan salah satu proses yang ada dalam aktivitas perbankan, setelah mempertimbangkan kemudian memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Adanya perbedaan jumlah nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu bank di Daerah

Kabupaten Bantul ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian. Pada dasarnya Bank Perkreditan Rakyat merupakan jenis bank yang beroperasi pada sektor kredit mikro sehingga segmentasi pasarnya adalah nasabah dengan kalangan masyarakat menengah ke bawah. Namun pada kenyatannya, saat ini keberadaan Bank Perkreditan Rakyat semakin terdesak oleh keberadaan bank umum dan bank asing, sehingga baik nasabah dari kalangan menengah ke bawah atau menengah ke atas sama-sama lebih memilih mengambil kredit ke bank umum dan bank asing tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis, bank umum dan bank asing tersebut memiliki modal yang lebih besar. Dengan adanya modal yang lebih besar tersebut, mereka mampu memberikan hadiah yang lebih spektakuler seperti mobil bagi nasabah yang beruntung, guna menarik perhatian nasabah serta sebagai sarana pemasaran perbankan. Bank umum dan bank asing dengan modalnya yang lebih besar juga dapat melakukan berbagai strategi pemasaran seperti memberikan fasilitas perbankan yang memadai dan pelayanan eksklusif (*service excellent*) misalnya pelayanan oleh seorang satpam yang berdiri di depan pintu kemudian memberikan ucapan selamat datang dan memberikan penjelasan mengenai cara bertransaksi. Cara tersebut dilakukan agar bank tersebut dapat dinilai menjadi bank yang besar serta terpercaya. Dengan begitu masyarakat terkadang

cenderung memilih untuk bertransaksi kepada bank yang lebih memiliki nama besar atau citra perbankan yang baik, karena dinilai bank dengan citra yang baik akan lebih memuaskan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Ninik Nur Fauziah di Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta pada tahun 2005, menunjukkan bahwa citra perbankan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas seorang nasabah. Hal ini memperkuat dugaan penulis jika nasabah di Kabupaten Bantul lebih memilih menggunakan jasa perbankan pada bank yang lebih memiliki nama besar karena dipengaruhi oleh adanya citra suatu bank.

Dari pengamatan penulis dan wawancara dengan salah satu karyawan di PD BPR Bank Bantul, tingkat keramaian nasabah yang berdatangan pada bank-bank di Bantul dapat dikatakan bahwa jumlah nasabah pada PD BPR Bank Bantul lebih sedikit dibandingkan bank-bank disekitarnya yang memang memiliki citra dan nama besar yaitu Bank Mandiri, Bank BTN, Bank BNI, Bank BCA dan Bank BPD. Kondisi inilah yang menjadi salah satu permasalahan pada PD BPR Bank Bantul, karena saat ini di Kabupaten Bantul bank umum yang memiliki nama besar kini semakin banyak. Letak bank-bank tersebut yang berdekatan, membuat persaingan di antara mereka semakin ketat, sehingga kemungkinan pengaruh citra perbankan juga berpengaruh terhadap pemilihan nasabah dalam mengambil kredit di antara bank-bank tersebut. Dengan demikian, PD BPR Bank Bantul harus benar-

benar siap dalam menghadapi persaingan tersebut melalui beberapa usaha salah satunya dalam hal strategi pemasaran yang mantap guna menarik nasabah khususnya mengambil sektor kredit mikro yang memang pada dasarnya adalah pasar dari keberadaan Bank Perkreditan Rakyat di suatu daerah.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Fatin Fitra Amalia pada tahun 2014 di Bank Jateng Cabang Kudus menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan dan Prosedur terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini menunjukkan kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah karena nasabah juga mencari kenyamanan saat bertransaksi. Kualitas pelayanan di PD BPR Bank Bantul sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/nasabah yang penulis temui di PD BPR Bank Bantul yang merasa masih kurang pelayanannya. Salah satu faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PD BPR Bank Bantul sedikit adalah kurang optimalnya kualitas pelayanan dari bank seperti pelayanannya yang terbilang kurang cepat dan tempat duduk ruang tunggu yang kurang. Walaupun tergolong masyarakat menengah ke bawah, namun mereka juga ingin dihargai dan dilayani dengan istimewa. Hal itu penting dipertimbangkan karena masyarakat menengah ke bawah itulah yang merupakan pangsa pasar dari PD BPR Bank Bantul tersebut. Faktor

pelayanan yang diberikan oleh pihak bank menjadi salah satu variabel penelitian moderating yang memperkuat atau memperlemah pengaruh antara citra perbankan dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi hubungan antara citra perbankan dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah prosedur kredit yang diterapkan oleh pihak bank. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Wahyu Nugroho tahun 2012 pada Bank BPR Boyolali menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan dan Prosedur terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Prosedur kredit yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan lebih menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten. Masyarakat Bantul yang mayoritas merupakan masyarakat pedesaan, menyebabkan kepahaman mereka terhadap suatu prosedur-prosedur kredit masih minim. Prosedur kredit yang dinilai mudah, dapat dipahami dan cepat meski dengan suku bunga yang sedikit mahal, kemungkinan akan tetap berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada suatu perbankan.

Dalam rangka mematangkan strategi pemasaran pada Bank Perkreditan Rakyat khususnya PD BPR Bank Bantul agar dapat mengikuti persaingan yang ada, maka perlu adanya suatu penelitian. Penelitian tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh

faktor-faktor yang telah dijelaskan tersebut dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa suatu bank khususnya khususnya transaksi pengambilan kredit pada PD BPR Bank Bantul. Berkaitan dengan hal itu maka penulis bermaksud membuat skripsi yang membahas mengenai “Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan, yakni sebagai berikut :

1. PD BPR Bank Bantul belum dapat mengenai sasaran nasabah yang seharusnya dituju. Hal itu ditunjukkan dengan kurang mendapatkannya nasabah dari kalangan menengah ke bawah.
2. PD BPR Bank Bantul semakin terdesak oleh bertambahnya bank umum dan bank asing yang memiliki lokasi berdekatan seperti Bank Mandiri, Bank BTN, Bank BRI, Bank BNI, Bank BPD dan Bank BCA yang lebih memiliki modal besar untuk melakukan berbagai strategi pemasaran perbankan guna menarik nasabah.
3. Nasabah lebih memilih menggunakan jasa perbankan pada bank yang lebih memiliki nama besar atau citra perbankan. Belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak PD BPR Bank Bantul.

4. Sebagian besar nasabah di Kabupaten Bantul adalah masyarakat kecil pedesaan yang memiliki keterbatasan dalam memahami dan mengerti prosedur kredit.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, maka terdapat suatu pembatasan masalah. Faktor-faktor yang berkaitan dengan Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit tersebut sangat kompleks apabila penelitian dilakukan dengan meneliti semua faktor. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang terfokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka di dalam penelitian ini hanya dibatasi pada (1) satu faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit yaitu Citra perbankan dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai variabel moderating.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul?
2. Bagaimana pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul?

3. Bagaimana pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul.
2. Mengetahui pengaruh pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.
3. Mengetahui pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
Memiliki kesempatan untuk mengetahui praktik yang sesungguhnya dihadapi bank dalam menjalankan operasinya dan sampai sejauh mana dapat diterapkannya teori-teori yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan terhadap kehidupan nyata.
2. Bagi Pihak Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank sebagai bahan pemikiran dalam memperbaiki dan menyusun rencana, kebijakan bank, dan strategi untuk mengelola bank khususnya Bank Perkreditan Rakyat terkait dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

3. Bagi Pihak Universitas

Diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan kepentingan ilmiah dan referensi mahasiswa dalam rangka menambah pengetahuan khususnya dibidang akuntansi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

a. Pengertian Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Menurut Philip Kotler (2002: 207) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit merupakan sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank. Menurut Griffin (2002) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Menurut Schiffman, Kanuk (2004, pada Kuncoro & Adhitya 2010) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus tersedia alternatif lainnya. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses pemilihan satu dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit setelah mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit sangat penting. Keputusan tersebut bermaksud agar tidak adanya hambatan dan kerja organisasi dapat sesuai dengan tujuan yang direncanakan sebelumnya, sehingga perlu diambil suatu

keputusan yang matang karena keputusan yang diambil dapat menimbulkan efek–efek tertentu. Menurut Samarwan (2004, pada Kuncoro & Adithya, 2010) suatu keputusan merupakan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan demikian, ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada.

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit itu penting sebelum nasabah memutuskan untuk mengambil kredit. Agar tidak ada hambatan-hambatan yang mengganggu dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (Kotler, 2005: 211) :

- 1) Faktor Internal

- a) Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup serta pendapatan. Orang akan mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, juga mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan

lingkungannya, sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

- b) Faktor psikologis dimana variabel psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan yang akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya. Kondisi psikologis seseorang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan seperti dalam mengambil sebuah kredit. Sebagai contoh seseorang sedang membutuhkan uang atau barang maka ia akan cenderung berusaha untuk memenuhinya dan salah satu jalan yang diambil adalah dengan mengambil kredit pada lembaga keuangan tertentu.

2) Faktor Eksternal

- a) Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja,

teman dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan kredit yang ditawarkan oleh suatu bank atau lembaga keuangan lainnya.

- b) Faktor Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit dari bank atau lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah. Kottler (2003) yang menyebutkan bahwa citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impressions*), kepercayaan (*beliefs*) dan sikap (*attitudes*), yang ada di dalam benak konsumen terhadap perusahaan dalam pembentukan citra perusahaan terdapat beberapa indikator yang dijadikan ukuran dalam penilaian citra, yaitu kesan dan kepercayaan. Citra perbankan yang baik, akan mendorong nasabah memilih bank yang ia percaya untuk melakukan transaksi seperti mengambil kredit. Menurut Boediono, (1999: 11) yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau

badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melakukan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006) Prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit yang diterapkan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu bank.

Pemikiran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit itu perlu diperhatikan, karena orang yang mengambil atau tidaknya suatu kredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit di suatu bank.

c. Cara mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

1) Pengenalan kebutuhan.

Merupakan suatu bahan pertimbangan dari seorang nasabah ketika ingin memutuskan untuk mengambil kredit apakah kredit yang dipilih memang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah itu sendiri ataukah tidak.

2) Pencairan.

Seorang nasabah yang ingin mengambil kredit tentunya dengan segera ingin membutuhkan dana untuk digunakan selanjutnya. Maka dari itu seberapa lama pencairan dana dan seberapa mudah pencairan dana turut mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit pada suatu perbankan.

3) Informasi berbagai alternatif.

Berbagai informasi mengenai proses perkreditan yang ada juga akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit, karena informasi-informasi persuasif dan penyampaian informasi yang memadai akan semakin memudahkan nasabah dalam memilih kredit yang akan dipilih.

4) Keputusan mengambil kredit

Seberapa banyak jumlah nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu bank, hal tersebut dapat dijadikan pengukuran bahwa pengukuran mengenai pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif.

5) Perilaku pasca mengambil kredit

Kemudian pengukuran terakhir dari keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah mengenai bagaimana perilaku pasca mengambil kredit nasabah tersebut. Apabila nasabah berinisiatif untuk mengambil kredit kembali pada bank yang sama, maka pengukuran mengenai pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif (Kolter & Amstrong, 2001: 222).

Cara mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit diperlukan pengenalan kebutuhan sebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai informasi tentang kredit, agar pasca pengambilan kredit lancar sesuai apa yang diharapkan.

d. Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

1) Persepsi melihat kinerja / *performance* karyawan.

Mengenai bagaimana kinerja karyawan apakah karyawan bekerja dengan benar dan sesuai prosedur ataukah banyak kesalahan yang dilakukan oleh seorang karyawan, sehingga mengganggu proses pengambilan kredit pada suatu bank.

2) Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.

Penawaran kredit yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu bank.

3) Penyediaan informasi pada saat diterima.

Kemampuan perbankan dalam menyampaikan informasi yang baik ketika proses pengambilan kredit akan memudahkan nasabah dalam proses pengambilan kredit sehingga proses kredit yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

4) Kepercayaan akan nama dan citra bank

Nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu bank akan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk memutuskan mengambil kredit pada bank yang diyakininya.

5) Pertimbangan pelayanan

Pelayanan prima yang diberikan oleh bank, akan mempengaruhi nasabah untuk memutuskan pengambilan kredit pada bank tersebut dikemudian hari (Kolter & Amstrong, 2008).

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan seseorang yang hendak melakukan kredit terhadap suatu bank, apakah menerima atau menolaknya.

2. Citra Perbankan

a. Pengertian Citra Perbankan

1) Pengertian Citra

Kotler menjelaskan bahwa *“corporate image is the consumer’s response to the total offering and is defined as a sum the belief, ideas, and impressions that a public has an organization.”* Citra perusahaan adalah respon konsumen pada

keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi. Nguyen dan Leblanc mengungkapkan citra perusahaan sebagai berikut :

“Corporate image is described as overall impression made on the minds of the public about organization. It is related to business name, architecture, variety of product/services, tradition, ideology, an to the impression of quality commuicated by each employee interacting with the organization’s clients“.

Citra perusahaan merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di benak masyarakat tentang perusahaan. Dimana citra tersebut berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas komunikasi yang dilakukan oleh setiap karyawan yang berinteraksi dengan klien organisasi. Sementara Dowling menyatakan bahwa *“corporate image is a set of beliefs and feeling about an organizations“*, yang artinya citra perusahaan merupakan sekumpulan kepercayaan dan perasaan-perasaan tentang suatu organisasi. (<http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/citraperusahaan.pdf>, diakses pada tanggal 20 Mei 2014).

Menurut Iman (2007) citra perusahaan tidak bisa direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha membangun citra positif yang diharapkan.

Upaya membangun citra tidak bisa dilakukan secara serampangan pada saat tertentu saja, tetapi merupakan suatu proses yang panjang karena citra merupakan semua persepsi atas objek yang dibentuk oleh konsumen dengan cara memproses informasi dari berbagai sumber sepanjang waktu.

2) Pengertian Bank

a) Pengertian Bank

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana, serta berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran dengan berpihak pada falsafah kepercayaan (Taswan, 2005: 2). Menurut Undang-Undang Nomor 10 ayat (2) tahun 1998: bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peran bank sebagai lembaga keuangan juga dinyatakan dalam PSAK No. 31 bahwa bank adalah: suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. (Ikatan Akuntan Indonesia, 2007: 31.1)

b) Fungsi Bank

Menurut Mudrajat Kuncoro (2002), bank memiliki fungsi sebagai berikut:

- (1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Kegiatan ini merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat yang biasanya disebut dengan *funding*. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan, misalnya simpanan giro, simpanan tabungan, dan simpanan deposito.
- (2) Menyalurkan dana untuk masyarakat dalam bentuk kredit. Kegiatan ini dikenal dengan kegiatan *lending*. Kredit-kredit yang biasa ditawarkan misalnya kredit investasi, kredit modal kerja, kredit perdagangan, dan lain-lain.
- (3) Memberikan jasa-jasa lainnya untuk mendukung kelancaran transaksi kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Jasa-jasa bank yang sering ditawarkan misalnya kiriman uang (*transfer*), *kliring*, *inkaso*, dan kartu kredit.

c) Jenis-jenis Bank

Perbedaan jenis perbankan menurut Thomas (2003) dapat dilihat dari beberapa segi, yaitu:

(1) Dilihat dari segi fungsinya

- (a) Bank Sentral (*Central Bank*) adalah bank yang bertanggungjawab atas kebijakan moneter di wilayah negara tersebut. Bank Sentral berusaha untuk menjaga stabilitas nilai mata uang, stabilitas sektor perbankan, dan sistem finansial secara keseluruhan.
- (b) Bank Umum (*Commercial Bank*) adalah bank yang dalam mengumpulkan dana dengan menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit dalam jangka pendek.
- (c) Bank Tabungan (*Saving Bank*) adalah bank yang dalam mengumpulkan dananya menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.
- (d) Bank Pembangunan (*Development Bank*) adalah bank yang dalam mengumpulkan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang, serta dalam

usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

- (e) Bank Desa (*Rural Bank*) adalah bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang dan natural dan dalam usahanya memberikan kredit jangka pendek dalam bentuk uang maupun dalam bentuk natura kepada sektor pertanian dan pedesaan.

(2) Dilihat dari segi kepemilikannya

- (a) Bank milik pemerintah, yaitu bank yang akte pendiriannya maupun modal sepenuhnya dimiliki pemerintah Indonesia.
- (b) Bank milik swasta nasional, yaitu bank yang sebagian besar atau seluruh saham dan akte pendiriannya dimiliki oleh swasta nasional.
- (c) Bank milik koperasi, yaitu bank yang saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.
- (d) Bank milik asing, yaitu bank yang merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing.
- (e) Bank milik campuran, yaitu bank yang memiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional.

(3) Dilihat dari segi status

- (a) Bank devisa, yaitu bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.
- (b) Bank non devisa, yaitu bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa.

(4) Dilihat dari segi cara menentukan harga

- (a) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional.
- (b) Bank yang berdasarkan prinsip syariah.

Bank adalah suatu badan usaha yang memiliki wewenang dan fungsi menghimpun dana masyarakat untuk disalurkan kembali kepada pihak yang memerlukan dana.

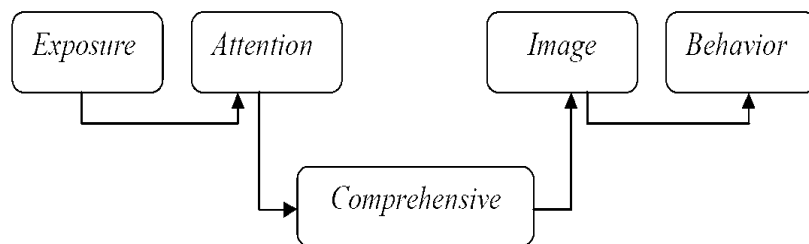
3) Pengertian Citra Perbankan

Citra Perbankan adalah respon masyarakat terhadap perbankan yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut. Dengan memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut. Perbankan yang memiliki citra positif diyakini dimata masyarakat akan dapat menjalankan aktivitas bisnisnya dengan lancar dan terjamin kelangsungan usahanya. Hal ini karena perbankan

merupakan sektor yang tidak bisa terlepas dari masyarakat karena sebagian besar aktivitas usaha perbankan berasal dari himpunan dana masyarakat.

a) Tahapan Citra Perbankan

Proses terbentuknya citra perbankan menurut Hawkins et.al (2010) dalam Iman (2007) diperlihatkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Terbentuknya Citra Perbankan

Berdasarkan gambar proses terbentuknya citra perbankan berlangsung pada beberapa tahapan. Pertama, objek mengetahui (melihat atau mendengar) upaya yang dilakukan perbankan dalam membentuk citra perbankan. Kedua, memperhatikan upaya perbankan tersebut. Ketiga, setelah adanya perhatian objek, mencoba memahami semua yang ada pada upaya perbankan. Keempat, terbentuknya citra perbankan pada objek yang kemudian tahap kelima citra perbankan

terbentuk akan menentukan perilaku objek sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan.

b) Indikator Citra Perbankan

Menurut Shirley Harrison (1995: 71) dalam Iman (2007) informasi yang lengkap mengenai citra perbankan meliputi empat elemen sebagai berikut:

(1) *Personality*

Personality merupakan keseluruhan karekteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya dan perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial. Dalam penelitian ini aspek *personality* meliputi perasaan nasabah bahwa PD BPR Bank Bantul dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial, serta kepercayaan nasabah bahwa PD BPR Bank Bantul merupakan lembaga yang peduli pada nasabah dan masyarakat.

(2) *Reputation*

Reputation merupakan hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank. Dalam penelitian ini aspek *reputation* meliputi kepercayaan nasabah bahwa PD BPR

Bank Bantul memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan serta memiliki tingkat keamanan yang baik.

(3) *Value*

Value merupakan nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan, dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan. Dalam penelitian ini aspek *value* meliputi kepercayaan nasabah bahwa PD BPR Bank Bantul memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah dan memiliki respon yang cepat atas keluhan nasabah.

(4) *Corporate Identity*

Corporate Identity merupakan komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan. Dalam penelitian ini aspek *corporate Identity* meliputi kepercayaan nasabah bahwa PD BPR Bank Bantul memiliki logo, warna, dan slogan yang membedakan dari bank lain.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189), menurut Boediono (1999: 11) yang dimaksud dengan Pelayanan Pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Menurut Kotler (Subihaiani, 2001) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

b. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila bank dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan bank disebut baik. Di mana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk melakukan pengambilan kredit lagi. Sebaiknya jika bank tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan

nasabah, berarti pelayanan disebut buruk dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil kredit.

Pelayanan merupakan harapan bagi bank untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan bank. Penilaian diukur dengan : *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada) dan *adequete service* (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah) (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189). Berry, dkk (dalam Rambat Lumpiyoadi, 2001: 182) dalam pengembangan pelayanan efektif secara sistem informasi setidaknya ada lima petunjuk yaitu :

- 1) Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu bank harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- 2) Menentukan di mana titik kualitas informasi yaitu bank harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- 3) Mengetahui saran nasabah yaitu bank dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai pengambilan kredit.
- 4) Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh bank yaitu bank diharapkan mampu mengaitkan pelayanan dengan tujuan bank.

- 5) Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi.

Pentingnya pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pada saat penyajian kredit harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Apabila bank memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan nasabah, maka pelayanan bank tersebut disebut baik. Sebaiknya jika bank tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan tersebut buruk dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil kredit.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia rasa, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Menurut Zeithamal (Dalam Gotleb, dkk. 1994) pelayanan yang diharapkan didefinisikan sebagai penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan kredit. Kemudian pelayanan yang

dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Jadi berdasarkan pendapat di atas, apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan pihak nasabah.

d. Indikator Pelayanan

Rambat Lumpiyoadi (2001: 148) mengungkapkan bahwa indikator pelayanan dalam mengetahui pelayanan bank itu sudah baik adalah :

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu bank dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan-perengkapan yang digunakan dan penampilan kepegawaian.
- 2) *Liability* atau keandalan yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi secara jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, etika dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank.

- 5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap bank kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan bank, maka nasabah berinisiatif mengambil kredit pada bank tersebut.

4. Prosedur Kredit

a. Pengertian Prosedur Kredit

Menurut (Malayu S.P. Hasibun, 2006) prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit (Mudrajad Kuncoro, 2002: 245).

Menurut Rachmat Firdaus, dkk. (2003: 91) mengungkapkan bahwa tahap-tahap dalam proses pemberian kredit adalah:

1) Persiapan kredit.

Adalah kegiatan tahap permulaan dengan maksud untuk saling mengetahui informasi dasar antara calon debitur dengan bank, terutama calon debitur baru karena biasanya dilakukan melalui wawancara atau cara-cara lain.

2) Analisis atau penilaian kredit.

Dalam tahap ini diadakan penilaian yang mendalam tentang keadaan usaha atau proyek pemohon kredit.

3) Keputusan kredit.

Atas dasar laporan hasil analisis kredit, maka pihak bank melalui pemutus kredit dapat memutuskan permohonan kredit tersebut layak untuk diberi kredit atau tidak. Apabila kredit tidak diberikan, maka permohonan tersebut ditolak melalui surat penolakan. Kemudian apabila permohonan tersebut diterima, maka dituangkan dalam surat keputusan kredit yang memuat beberapa persyaratan tertentu.

4) Pelaksanaan dan administrasi kredit.

Pada tahap ini, kedua belah pihak (bank dan calon debitur) menandatangani perjanjian kredit beserta lampiran-lampirannya.

5) Supervisi kredit dan pembinaan debitur.

Supervisi/pengawasan/pengendalian kredit dan pembinaan debitur pada dasarnya adalah upaya pengamanan kredit yang telah diberikan oleh bank dengan jalan terus

memantau/memonitor dan mengikuti jalannya perusahaan (secara langsung atau tidak langsung), serta memberikan saran/nasihat dan konsultasi agar perusahaan/debitur berjalan baik sesuai dengan rencana, sehingga pengembalian kredit akan berjalan dengan baik.

Prosedur kredit adalah tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank.

Secara umum prosedur kredit oleh lembaga bank adalah sebagai berikut :

- 1) Pengajuan Proposal adalah pemohon kredit mengajukan proposal kepada bank untuk pengambilan kredit. Bentuk proposal dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan, terkait dengan besar kredit, jangka waktu kredit, cara pemohon mengembalikan kredit, dan jaminan kredit.
- 2) Penyelidikan berkas pinjaman adalah untuk mengetahui apakah berkas-berkas yang diajukan untuk mengambil kredit sudah lengkap atau belum sesuai persyaratan bank. Apabila persyaratan belum lengkap maka pemohon disuruh melengkapi kalau tidak bank tidak akan menyetujui pengambilan kredit.

- 3) Penilaian kelayakan kredit adalah penilaian untuk melihat kelayakan kredit sudah tepat atau belum, sebagai pertimbangan dikeluarkannya uang dari bank kepada pemohon kredit atau nasabah yang ingin mengambil kredit.
- 4) Wawancara pertama adalah meneliti kepada calon peminjam secara langsung untuk meyakinkan apakah berkas-berkas yang diajukan sudah sesuai dan lengkap, agar bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya.
- 5) Peninjauan lokasi adalah memeriksa ke lapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan, kemudian hasilnya dicocokkan dengan wawancara pertama.
- 6) Wawancara kedua adalah memperbaiki berkas jika ada yang salah atau mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan peninjauan lokasi di lapangan.
- 7) Keputusan kredit adalah menentukan apakah pemohon kredit diterima atau ditolak, apabila diterima maka langsung menyerahkan administrasinya.
- 8) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya adalah calon nasabah menandatangani akad kredit, atau surat perjanjian yang harus diisi sebelum kredit dicairkan.

- 9) Realisasi kredit adalah realisasi kredit dilaksanakan dengan membuka rekening giro atau tabungan pada bank yang bersangkutan.
- 10) Penyaluran/penarikan dana adalah pencairan atau mengambil uang dari rekening sebagai realisasi pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.

b. Indikator Prosedur Kredit

- 1) Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
- 2) Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
- 3) Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit pada bank. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari.
- 4) Persyaratan diartikan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan bank (Mudrajat Kuncoro, 2002).

Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan-kesepakatan pihak bank dengan nasabah saat pengambilan kredit, selain itu diperlukan oleh pihak bank dalam memudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksana pada saat pelayanan pengambilan kredit dan diperlukannya persyaratan-persyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

B. Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta) oleh Ninik Nur Fauziyah (2005). Penelitian oleh Ninik Nur Fauziyah (2005) dilakukan untuk mengetahui pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dan variabel apa yang paling berpengaruh atau dominan pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan analisis kuantitatif dengan taraf signifikansi 5% diperoleh data bahwa variabel Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah ($F_{hitung} = 123,201 > F_{tabel} = 3,3981$) dengan koefisien determinasi (R^2) = 0,718 atau

71,8%. Variabel Citra secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} = 4,909 > t_{tabel} = 1,9845$.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti Pengaruh Citra Perbankan terhadap Loyalitas suatu Nasabah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu tidak meneliti Pelayanan dan Prosedur kredit dalam mempengaruhi Loyalitas Nasabah khususnya Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Loyalitas nasabah masih bersifat luas, maka dari itu penelitian selanjutnya akan lebih spesifik yaitu mengenai keputusan nasabah dalam mengambil kredit saja.

2. Pengaruh Gaji, Suku Bunga, Pelayanan, Dan Prosedur Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kudus oleh Mahasiswi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang bernama Fatin Fitra Amalia (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan dan Prosedur terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara Gaji terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Persamaan penelitian relevan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama meneliti pengaruh Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Perbedaannya

adalah dalam penelitian relevan tidak menggunakan variabel yang kemungkinan berpengaruh cukup besar pada permasalahan yang dihadapi PD BPR Bank Bantul yaitu variabel Citra Perbankan.

3. Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Boyolali oleh Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang bernama Dedi Wahyu Nugroho (2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit, berpengaruh positif dan signifikan dalam taraf signifikansi 5% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit di PD BPR Boyolali.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian relevan yaitu sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan variabel independen yang sama yaitu Pelayanan dan Prosedur Kredit. Perbedaan penelitian relevan dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian yang sekarang menggunakan variabel Citra Perbankan sebagai variabel independen dan tidak menggunakan variabel Lokasi sebagai variabel independennya. Karena variabel Lokasi dinilai tidak mudah dilakukan adanya perbaikan untuk sebuah lembaga keuangan. Apabila Lokasi menunjukkan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, tentunya tidak mudah juga untuk memindahkan lokasi bank tersebut ke tempat yang dinilai lebih

strategis, oleh karena itu penulis mengganti variabel tersebut dengan Citra Perbankan yang dinilai juga turut mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit dan masih adanya kemungkinan untuk dapat dilakukan perbaikan ke depannya.

C. Kerangka Berpikir

Citra merupakan suatu aset terpenting dari perbankan yang harus selalu dijaga. Karena citra baik yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan turut mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam memilih produk-produk yang disediakan oleh perbankan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Ninik Nur Fauziyah (2009) yang meneliti mengenai pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). Dalam penelitian tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Citra Bank Syariah secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Dengan demikian, citra suatu perbankan tidak hanya mempengaruhi minat dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk-produk yang disediakan perbankan, namun meningkatkan loyalitas terkait dengan perilaku nasabah yang akan melakukan transaksi secara berulang serta memberi rekomendasi pada orang lain seperti keputusan dalam mengambil kredit pada suatu perbankan.

Seperti yang telah dijelaskan bahwa citra perbankan akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk-produk yang

disediakan perbankan khususnya dalam mengambil kredit. Masyarakat akan memperhatikan nama besar perbankan dalam memberikan kepercayaannya kepada suatu perbankan.

Setelah nasabah memutuskan untuk mengambil kredit kepada suatu perbankan, nasabah tentunya juga akan memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh perbankan. Pelayanan yang baik dan nyaman akan menjadikan nasabah senang serta loyal untuk mengambil kredit di suatu bank.

Prosedur kredit yaitu tahap-tahap pengeluaran uang secara kredit pada saat pengembaliannya. Prosedur kredit yang cepat dan mudah akan mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit pada suatu bank. Begitu pula dengan prosedur kredit yang lama dan susah akan mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit pada suatu bank. Setelah nasabah memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu perbankan dengan memperhatikan citra perbankan, faktor prosedur kredit juga memiliki kontribusi besar dalam mendorong nasabah untuk mengambil kredit pada suatu bank.

D. Paradigma Penelitian

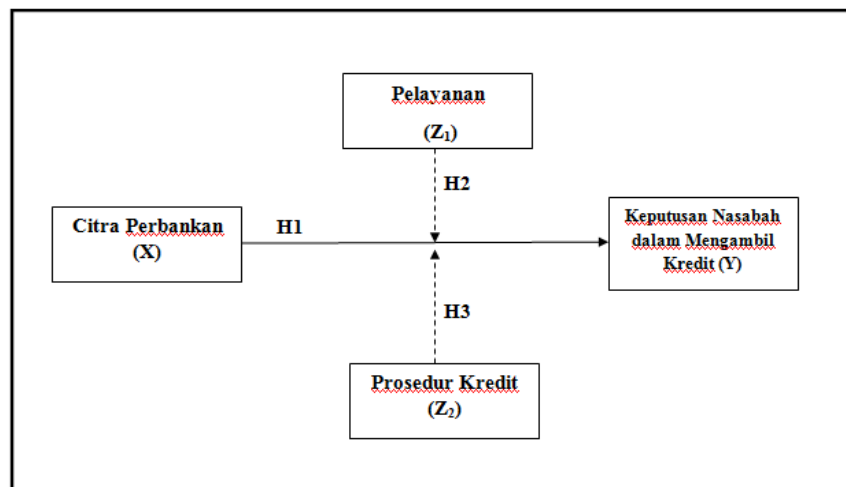
Penelitian adalah suatu upaya untuk menemukan atau memverifikasi kebenaran agar hasil dari penelitian tersebut dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Untuk mencapai tujuan dari penelitian tersebut maka di dalam setiap penelitian harus menggunakan pendekatan yang tepat. Karena pendekatan yang tepat akan menentukan keseluruhan

langkah penelitian dan pada akhirnya turut mempengaruhi pula terhadap hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan suatu pendekatan yang digunakan sebagai landasan yaitu pendekatan gabungan antara kualitatif dan kuantitatif. Pada pembahasan diawali dengan mengemukakan definisi mengenai teori-teori yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pada bagian ini landasan teori dari penelitian terdahulu maupun teori para ahli digunakan sebagai acuan dalam meneliti permasalahan mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Dengan memakai acuan tersebut, penulis menetapkan beberapa faktor yang lebih spesifik dan dinilai memiliki pengaruh besar serta masih terdapat upaya yang masih bisa diperbaiki oleh pihak terkait. Beberapa faktor yang terpilih tersebut yaitu citra perbankan, pelayanan dan prosedur kredit.

Kemudian pada bagian akhir, pendapat dan sikap yang ditunjukkan oleh masyarakat melalui penghitungan dalam suatu kuisioner terhadap suatu perbankan menjadi acuan dan landasan dari penilaian mengenai faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit sebagai wujud. Dalam hal ini keputusan dan respon masyarakat menjadi tolok ukur dari hasil penelitian ini. Faktor yang memiliki pengaruh signifikan atau tidaknya terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit ditunjukkan dari hasil penelitian yang berdasarkan fakta atas perhitungan tersebut. Selanjutnya hasil penelitian

tersebut dapat digunakan oleh pihak perbankan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam melakukan perubahan serta mengeluarkan berbagai kebijakan demi peningkatan kinerja serta citra perbankan. Berikut ini adalah skema paradigma dari penelitian ini :



Gambar 2. Paradigma Penelitian

Keterangan:

- | | | |
|----------------|---|--|
| X ₁ | = | Citra Perbankan |
| Z ₁ | = | Pelayanan |
| Z ₂ | = | Prosedur Kredit |
| Y | = | Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. |
| —————→ | = | Pengaruh Variabel Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. |
| -----→ | = | Pengaruh Interaksi masing-masing Variabel Moderating terhadap hubungan antara Citra |

Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang merupakan praduga karena masih perlu diadakannya suatu pembuktian. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. **H1** : Terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul.
2. **H2** : Terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.
3. **H3** : Terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PD BPR Bank Bantul, beralamat di Jalan Gajah Nomor 3 Bantul. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni - Desember 2014.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer, merupakan data yang langsung diambil secara langsung yaitu dari peninjauan ke obyek penelitian. Sumbernya dari pimpinan perusahaan atau staf perusahaan yang diberikan hak atau wewenang untuk memberikan data-data yang diperlukan penulis dan dari jawaban nasabah secara langsung melalui suatu kuisioner.

C. Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada PD BPR Bank Bantul yang berjumlah 11.517 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (penarikan sampel acak sederhana) yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama

untuk dijadikan sampel (Suharyadi dan Purwanto, 2004: 325). Kemudian sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah pengambil kredit pada PD BPR Bank Bantul, yang melakukan transaksi di kantor PD BPR Bank Bantul yang kebetulan peneliti temui.

Berdasarkan pendapat Gay dan Diehl dalam Rahayu (2005: 45) semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Namun, ukuran sampel yang diterima, akan sangat tergantung dari jenis penelitiannya; (a) apabila penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi; (b) penelitian yang bersifat korelasional, sampel minimumnya 30 subyek; (c) penelitian kausal perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subyek per group, dan (d) penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subyek per group.

Sukandarrumidi (2006) menyatakan bahwa besarnya sampel dapat ditentukan dengan pendekatan statistik. Menghitung jumlah sampel dengan rumus sampel minimal:

$$n \gg p \cdot q(z/e)^2 \quad \text{atau} \quad n \gg p(1-p)(z/b)^2$$

Sukandarrumidi (2006)

Keterangan:

n : jumlah minimal sampel

p : persentase proporsi populasi (10%)

q : proporsi sisa dalam populasi $(1-p) = (1-0,1) = 0,9$

z : koefisien konfidensi yang diperbolehkan dalam *sampling* sehingga bila *confidence level* (α) 95%, maka nilai $z = 1,96$ (tabel distribusi normal).

e :persentase kemungkinan membuat kesalahan dalam menentukan ukuran sampel diambil 5%.

Berdasarkan pendapat dan kondisi bahwa jumlah nasabah yang terlalu banyak, maka penentuan sampel dengan proporsi populasi sebesar 10% dihitung dengan menggunakan rumus sampel minimal di atas yakni :

$$n >> 0,1 (0,9) (1,96/0,05)^2$$

$$n >> 0,1 (0,9) (1,53664)$$

$$n >> 138,2976$$

$$n >> 139 \text{ (pembulatan)}$$

Jumlah minimal sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 139 orang. Karena PD BPR Bank Bantul memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di wilayah Kabupaten Bantul, maka penulis membagi wilayah tersebut menjadi 5 wilayah yaitu wilayah utara (PD BPR Bank Bantul Unit Kasihan Jl. Wates Km. 2,5 Kadipiro Ngestiharjo, Kasihan Bantul), selatan (PD BPR Bank Bantul Unit Sanden Pasar Sorobayan, Gading Sari, Sanden Bantul), barat (PD BPR Bank Bantul Unit Pajangan Kompleks Pasar Pijenan, Wijirejo, Pandak Bantul), timur (PD BPR Bank Bantul Unit Imogiri Kompleks Pasar Imogiri, Imogiri Bantul) dan wilayah pusat (Kantor

Pusat PD BPR Bank Bantul Jl. Gajah Mada No. 3 Bantul) dengan sampel pada kantor pusat berjumlah 140 responden serta setiap wilayah kantor cabang tersebut mengambil 20 sampel sehingga total sampel adalah 240 responden. Sistem pembagian wilayah tersebut dilakukan untuk mewakili persebaran kantor cabang dan jumlah nasabah yang banyak serta tersebar luas di Kabupaten Bantul.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel terikat / *dependent variable* (Y)

Variabel dependen (variabel Y) atau variabel terikat, yaitu suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel Y (variabel dependen) yaitu Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada. Setelah membandingkan produk-produk kredit yang dimiliki oleh beberapa perbankan lainnya, maka muncul inisiatif nasabah untuk memilih diantara produk kredit tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah itu sendiri.

2. Variabel bebas / *independent variable* (X)

Variabel independen (variabel X) atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi dan merupakan faktor penyebab yang mempengaruhi variabel-variabel lainnya. Variabel bebas

dalam penelitian ini yaitu Citra Perbankan. Citra Perbankan adalah respon masyarakat terhadap perbankan yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut.

3. Variabel Moderasi / *Moderat Variable* (Z)

Variabel moderasi (variabel Z) adalah variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2012: 60). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel moderasi, yaitu :

a. Pelayanan (Z_1)

Pelayanan adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit dalam memenangkan persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

b. Prosedur Kredit (Z_2)

Prosedur Kredit adalah upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi

kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian. Data yang dimaksud adalah data tentang Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner/angket. Di mana kuesioner/angket tersebut di dalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden (nasabah) untuk memperoleh informasi mengenai variabel Citra Perbankan, variabel Pelayanan dan variabel Prosedur Kredit. Berikut adalah kisi-kisi instrumen penelitian yang ada dalam tabel kuesioner terhadap variabel Citra Perbankan, variabel Pelayanan dan variabel Prosedur Kredit.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Item Pernyataan
Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit	a. Persepsi melihat kinerja/ <i>performance</i> karyawan.	1*, 2.
	b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	3, 4.
	c. Penyediaan informasi pada saat diminta	5*, 6*.
	d. Kepercayaan akan nama dan citra bank	7, 8.
	e. Pertimbangan pelayanan	9, 10.
Citra Perbankan	a. <i>Personality</i>	11, 12*.
	b. <i>Reputation</i>	13, 14.
	c. <i>Value</i>	15*, 16.
	d. <i>Corporate Identity</i>	17, 18.
Pelayanan	a. <i>Tangibles</i>	19*, 20, 21.
	b. <i>Reability</i>	22, 23.
	c. <i>Responsiveness</i>	24, 25*.
	d. <i>Assurance</i>	26, 27, 28*.
	e. <i>Empathy</i>	29, 30, 31.
Prosedur Kredit	a. Realisasi kredit	32*, 33.
	b. Kemudahan prosedur	34, 35.
	c. Kecepatan pelaksanaan	36*, 37.
	d. Persyaratan	38, 39*, 40.

Keterangan :

(*) = Pernyataan negatif.

Hasil pengukuran data dari responden selanjutnya dilakukan penentuan nilai atau skor dari alternatif jawaban dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi nasabah. Pilihan dari skala *likert* tersebut adalah:

Tabel 2. Perhitungan Skala *Likert*.

Jawaban Responden	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
Tidak Setuju (TS)	2	3
Setuju (S)	3	2
Sangat Setuju (S)	4	1

G. Uji Coba Instrumen

Agar instrumen penelitian dapat digunakan sebagai alat penelitian yang benar, maka perlu diadakan suatu uji coba instrumen penelitian. Pengujian instrumen penelitian ini dilakukan pada Bank BPR Sleman yang berada di Jl. Magelang (Jl. Pramuka), Km. 10, Beran, Tridadi Sleman dengan jumlah responden 30 orang nasabah. Pemilihan tempat pengujian instrumen penelitian pada Bank BPR Sleman ini atas dasar adanya beberapa persamaan karakteristik terhadap objek penelitian ini. Keberadaan Bank BPR Sleman di Kabupaten Sleman yang memiliki karakteristik hampir sama dengan Kabupaten Bantul, dimana wilayahnya terdiri dari sebagian wilayahnya perkotaan dan sebagian lagi merupakan wilayah pedesaan. Selain itu, kabupaten tersebut juga sama-sama terdapat beberapa bank-bank umum yang beroperasi dan sudah memiliki nama besar di Indonesia. Suatu instrumen yang baik harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi, 2006: 168). Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas dilakukan terhadap kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit dengan melihat nilai korelasi item skor total seluruh item. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Karena data penelitian menggunakan skala *Likert*, maka digunakan metode Pearson Correlation dengan bantuan *software SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2006)

Keterangan :

r_{xy} = korelasi *product moment*

N = jumlah sampel

Σx = jumlah skor butir (x)

Σy = jumlah skor variabel (y)

Σx^2 = jumlah skor butir kuadrat (x)

Σy^2 = jumlah skor variabel (y)

Σxy = jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y).

Harga r_{xy} menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna, yaitu ada tidaknya korelasi, arah korelasi dan besarnya korelasi. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Imam Ghozali, 2006). Dengan bantuan SPSS diperoleh rangkuman hasil perhitungan uji validitas seperti tercantum pada tabel. Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Uji Validitas Butir-butir Pernyataan.

No.	Variabel	Jumlah Butir	Butir Yang Tidak Valid	No.Pernyataan tidak valid	Jumlah Butir Valid
1	Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit	10	1	6	9
2	Citra Perbankan	8	1	5	7
3	Pelayanan	13	3	6,8,10	10
4	Prosedur Kredit	9	-	-	9
	Total	40		5	35

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan uji validitas pada tabel di atas, diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada variabel Citra Perbankan, Pelayanan, Prosedur Kredit, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit menunjukkan lebih besar dari r_{tabel} terkecuali pada butir pernyataan Citra Perbankan (butir no 5), Pelayanan (butir no,6,8 dan 10), Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (butir no 6). Butir-butir pernyataan yang tidak valid tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0,361 sementara butir-butir yang lain yang mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena

instrumen tersebut sudah cukup baik. Uji reliabilitas dapat dilakukan setelah kuesioner dalam penelitian ini valid, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas yang hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memiliki validitas. Tujuan dari adanya pengujian reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan adalah untuk mengetahui keandalan (*reliable*) suatu kuesioner, jika hasil pengukuran tetap konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right)$$

(Suharsimi Arikunto, 2006)

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument (*Cronbach Alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma^2 b$ = total varian butir

$\sigma^2 t$ = total varian

Kriteria pengujian instrumen dikatakan andal apabila r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikan 5% . Pada penelitian ini untuk menginterpretasikan hasil uji coba instrumen menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 4. Interpretasi Nilai r.

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,800- 1,000	Sangat Tinggi
0,600- 0,799	Tinggi
0,400- 0,599	Sedang
0,200- 0,399	Rendah
0,000- 0,199	Sangat Rendah

Dari kelima tingkat keandalan koefisien di atas, yang digunakan sebagai indikator instrumen dikatakan reliabel adalah 0,600. Jadi instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai tingkat keandalan koefisien $\geq 0,600$. Perhitungan untuk mencari tingkat keandalan data instrument dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan	Interpretasi
1	Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit	0,742	Reliabel	Tinggi
2	Citra Perbankan	0,665	Reliabel	Tinggi
3	Pelayanan	0,702	Reliabel	Tinggi
4	Prosedur Kredit	0,725	Reliabel	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 5, maka diperoleh nilai *AlphaCronbach* dari semua variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel tersebut reliabel dengan interpretasi tinggi, sehingga kuesioner dari variabel-variabel tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

H. Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 16.0 for Windows*, sedangkan untuk memecahkan permasalahan pokok yang dihadapi oleh perusahaan, maka digunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Uji Prasyarat Analisis
 - a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian

memiliki sebaran distribusi normal atau tidak. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2006). Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogrov-Smirnov* dengan rumus sebagai berikut :

$$K_D = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \cdot n_2}}$$

Keterangan :

K_D = harga *Kolmogrov-Smirnov* yang dicari

n_1 = jumlah sampel yang diobservasi

n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

(Joko Sulisty, 2010).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian memiliki hubungan yang linear, serta untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan dalam penelitian ini sudah benar atau tidak. Uji linear perlu dilakukan karena korelasi produk momen dan turunannya mengasumsikan hubungan antar variabelnya bersifat linear. Dalam uji ini digunakan rumus :

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - n - 1)}{n(1 - R^2)} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan :

N = Cacah kasus (jumlah responden)

n = Cacah prediktor (jumlah variabel)

R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor

R_{kreg} = Rerata kuadrat regresi

R_{kres} = Rerata kuadrat residu.

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H₀ : Model regresi linear.

H₁ : Model regresi tidak linear.

Pengambilan keputusan :

Jika *Deviation from Linearity* menunjukkan nilai signifikan > 0,05 maka H₀ diterima.

Jika *Deviation from Linearity* menunjukkan nilai signifikan < 0,05 maka H₀ ditolak.

(Joko Sulisty, 2010)

c. Uji Asumsi Klasik

1.) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastiditas dan jika berbeda heterokedastiditas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heterokedastisitas menggunakan cara dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Dasar analisis untuk uji ini (Imam Ghazali, 2009: 126) :

- a) Jika ada pola tertentu (titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, seperti bergelombang atau melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas

2.) Uji Multikolinearitas

Uji multikorelasi merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikorelasi penting untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang kuat antara variabel-

variabel independen yang diikutsertakan dalam pembentukan model. Untuk mendeteksi apakah model regresi mengalami multikorelasi dapat diperiksa menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk masing-masing variabel independen. Uji multikorelasi dengan menggunakan VIF paling banyak dilakukan dalam penelitian. Asumsi multikorelasi terpenuhi jika nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 (Joko Sulisty, 2006).

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya satu terhadap satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis pertama. Bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen

Hipotesis 1 dalam penelitian ini didukung apabila nilai signifikan $< 5\%$. Jika nilai signifikan lebih kecil dari *level of significance* ($sig < a$) berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Tetapi apabila nilai signifikansi lebih besar dari *level of significance* ($sig > a$) berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (Joko Sulisty, 2006).

b. Analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Analisis Moderated Regression Analysis (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Analisis moderat digunakan untuk menaksir nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel X dikalikan dengan variabel Z, serta taksiran perubahan variabel Y untuk setiap satuan perubahan variabel X yang dikalikan dengan variabel Z. *Moderate Regression Analysis* dinyatakan dalam bentuk regresi berganda dengan persamaan mirip regresi polynominal yang menggambarkan pengaruh nonlinier yang dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2z_1 + b_3 | X_1Z_1 |$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2Z_2 + b_4 | X_1Z_2 |$$

Dimana :

Y = Nilai Perusahaan

A = Konstanta regresi yaitu nilai Y jika $X = 0$

X_1 = Citra Perbankan

Z_1 = Pelayanan

Z_2 = Prosedur Kredit

$b_1- b_4$ = koefisien regresi yaitu menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X .

X,Z = interaksi antara citra perbankan, pelayanan, prosedur kredit dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Uji interaksi atau sering disebut dengan *Moderated Regretion Analysis* (MRA) merupakan aplikasi khusus dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) (Ghozali, 2006: 94). Variabel perkalian antara Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dan Citra Perbankan (X) dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit (Z) merupakan variabel moderasi. Oleh karena menggambarkan pengaruh variabel (Z) terhadap hubungan variabel (X) dan variabel (Y). setelah mendapatkan persamaan regresi dari tahap analisis moderasi maka selanjutnya dilakukan pengujian korelasi dan koefisien determinasi.

c. Sumbangan Relatif (SR%)

Sumbangan relatif adalah perbandingan relativitas yang diberikan variabel bebas kepada variabel terikat tanpa mempertimbangkan variabel lain yang tidak diteliti. Sumbangan relatif dalam persen / SR % tiap prediktor adalah :

$$\text{Prediktor X} = \text{SR \%} = \frac{a \sum xy}{JK_{reg}} \times 100 \%$$

Keterangan :

SR % = sumbangan relative dari suatu prediktor

A = koefisien prediktor

$\sum xy$ = jumlah produ antara x dan y

JK_{reg} = jumlah kuadrat regresi

(Sutrisno Hadi, 2004)

d. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriterium dengan tetap mempertimbangkan variabel bebas lain yang tidak diteliti. Efektivitas regresi dicerminkan dalam koefisien determinasi (R^2) maka SE % tiap prediktor dapat dihitung langsung dari R^2 dengan rumus sebagai berikut :

$$SE \% = SR \% \times R^2$$

Keterangan :

SE% = sumbangan efektif dari suatu prediktor

SR% = sumbangan relatif dari suatu prediktor

R^2 = koefisien determinan.

(Sutrisno Hadi, 2004 : 36)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

PD BPR Bank Bantul pada awal Pendiriannya dikenal sebagai Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Bantul, didirikan pada Tahun 1983 oleh Seheram Partosaputro, Bupati KDH. TK II Bantul berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul nomor 13 tanggal 19 Desember 1983 tentang “Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Bantul “dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 21 Agustus 1984 dengan Surat Keputusan nomor 173/KPTS/1984, yang kemudian diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bantul Seri “D” Nomor 3 tahun 1984 Tanggal 20 September 1984. Tujuan utama pendirian pada waktu itu adalah untuk mengurangi korban lintah darat serta menyediakan dana pinjaman kepada pedagang kecil/bakul untuk menambah modal usahanya. Pada saat itu lembaga ini dikelola oleh Bagian Keuangan Pemerintah Dati II Bantul.

Pada tahun 1992 kepemimpinan dipegang oleh Drs. Cholil Hamidy, seorang yang gigih memperjuangkan kemajuan bank agar dapat memberikan peran penting dalam perekonomian Kabupaten Dati II Bantul. Pada tahun ini pula Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan serta Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1993 tentang Perusahaan Daerah. Dengan adanya peraturan baru

tersebut pimpinan bank berusaha untuk melakukan penyesuaian dengan mengajukan perubahan PERDA dikarenakan PERDA pendirian dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan peraturan yang baru. Maka pada tanggal 24 Desember 1994 Sri Roso Sudarmo Bupati KDH. Tingkat II Bantul mengesahkan PERDA nomor 14 tahun 1994 tentang “Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Dati II Bantul” dan telah Disyahkan Oleh Gubernur Kepala Daerah Istimewa Jogjakarta dengan Surat Keputusan nomor 120/KPTS/1995 tanggal 8 Mei 1995 Kemudian diundangkan dalam Lembaran Daerah Tingkat II Bantul Seri “C” Nomor 1 tahun 1995 tanggal 23 Mei 1995 dengan mengubah bentuk Hukum Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul.

Pada tahun 2001 bank mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sehingga bank membutuhkan tambahan modal untuk mendukungnya kegiatan operasional. Untuk itu bank mengajukan tambahan modal sekaligus perubahan PERDA. Akhirnya pada tanggal 16 Juli 2001 Pemerintah Kabupaten Bantul mengabulkan permohonan perubahan PERDA melalui Drs. HM. Idham Samawi selaku Bupati Kabupaten Bantul mengeluarkan PERDA Nomor 13 tahun 2001 Tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri “C” nomor 01 tahun 2001 dengan mengubah Setoran Modal Dasar dari Rp. 1.000.000.000,00 menjadi Rp 15.000.000.000,00 dan kemudian diadendum dengan PERDA nomor 05 tahun 2002 tanggal 11 Maret 2002. Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 tahun

2001 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul dan telah diundangkan Dalam lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri “C” nomor 02 tahun 2002 Dengan merubah pasal 61 tentang pembagian laba BPR. Seiring dengan perubahan PERDA tersebut, Bank juga melakukan perubahan logo perusahaan dikarenakan pada masa sebelumnya perusahaan masih menggunakan logo PEMDA Bantul sebagai logo bank.

Pada tanggal 23 Juni 2006 Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan dengan nomor 22 tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Bank Perkreditan Rakyat Milik Pemerintah Daerah. Pada tahun 2007 PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul menyesuaikan Peraturan tersebut dengan melakukan Perubahan nama menjadi PERUSAHAAN DAERAH BANK PERKREDITAN RAKYAT BANK BANTUL yang dituangkan dalam PERDA nomor 9 tahun 2007 tanggal 1 Agustus 2007 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BANK BANTUL dan telah diundangkan dalam lembaran Daerah Kabupten Bantul Seri “D” nomor 07 tanggal 1 Agustus 2007 yang didukung pula dengan pengesahan dari Pimpinan Bank Indonesia Yogyakarta Nomor : 09/20/DPBPR/PLBPR/Yk Tanggal Tanggal 24 Agustus 2007 tentang “ Penetapan Penggunaan Izin Usaha dengan Nama Baru “

Disamping adanya perubahan nama baru, PD BPR Bank Bantul juga mengadakan perubahan modal dasar dari Rp 15.000.000.000,00 menjadi sebesar Rp 50.000.000.000,00. Menyusul adanya perubahan nama tersebut pada bulan yang sama PD BPR Bank Bantul meluncurkan logo baru perusahaan. Bersama logo dan nama baru PD BPR Bank Bantul dibawah

kepemimpinan Dra. Aristini Sriyatun semakin tumbuh sebagai salah satu Perusahaan Daerah Kabupaten Bantul yang tidak hanya menjadi salah satu pilar sumber pendapatan asli daerah (PAD) tetapi juga mengemban fungsinya sebagai perusahaan perbankan yang modern dan berdedikasi pada pemberdayaan ekonomi daerah khususnya di Kabupaten Bantul.

B. Data Umum Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 240 nasabah PD BPR Bank Bantul. Tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan disajikan dalam tabel berikut:

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	166	69%
Perempuan	74	31%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 166 responden (69%) lebih banyak daripada responden perempuan sebanyak 74 responden (31%).

2. Deskripsi responden berdasarkan umur

Deskripsi data responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Umur	Jumlah	Persentase
16-25	8	3%
26-35	30	13%
36-45	54	23%
46-55	90	38%
56-65	47	20%
66-75	11	5%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan persentase umur nasabah PD BPR Bank Bantul berumur 16-25 tahun sebanyak 8 responden (3%), nasabah berumur 26-35 tahun sebanyak 30 responden (13%), nasabah berumur 36-45 tahun sebanyak 54 responden (23%), nasabah berumur 46-55 tahun sebanyak 90 responden (38%), nasabah berumur 56-65 tahun sebanyak 47 responden (20%) dan mahasiswa berumur 66-75 tahun sebanyak 11 responden (5%).

3. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Deskripsi data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	130	55%
SMP	61	25%
SMA	25	10%
S1	11	5%
Tidak Sekolah	13	5%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan tingkat pendidikan responden SD sebanyak 130 responden (55%), SMP sebanyak 61 responden (25%) SMA 25 responden (10%), S1 11 responden (5%) dan tidak sekolah 13 responden (5%).

4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjann	Jumlah	Persentase
Buruh (wiraswasta)	198	83%
Karyawan Swasta	32	13%
Pelajar	3	1%
PNS	7	3%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan pekerjaan responden sebagai buruh (wiraswasta) sebanyak 198 responden (83%), sebagai karyawan swasta 32 responden (13%), sebagai pelajar 3 responden (1%) dan sebagai PNS 7 responden (3%).

C. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi *mean*, *median*, *modus*, dan tabel frekuensi responden menurut kategori yang penentuannya menggunakan program *SPSS Statistic 16.0 For Windows*. Deskripsi data masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam Tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	240	20	32	26,74	2,138
Citra Perbankan	240	14	26	21,58	1,880
Pelayanan	240	22	35	29,82	2,192
Prosedur Kredit	240	21	33	27,83	2,220
Valid N	240				

Sumber: Data primer yang diolah

1. Keputusan Nasabah mengambil Kredit

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit terdiri dari 9 item pernyataan. Skor tertinggi 32, sedangkan skor terendah 20. Mean 26,74 dan Standar Deviasi 2,138. Jumlah kelas interval dihitung dengan rumus *Sturges* diperoleh hasil 8,854693 dan dibulatkan menjadi 9. Jawaban responden pada variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	20-21	3
2	22-23	12
3	24-25	52
4	26-27	84
5	28-29	65
6	30-31	23
7	32-33	1
8	34-35	0
Jumlah		240

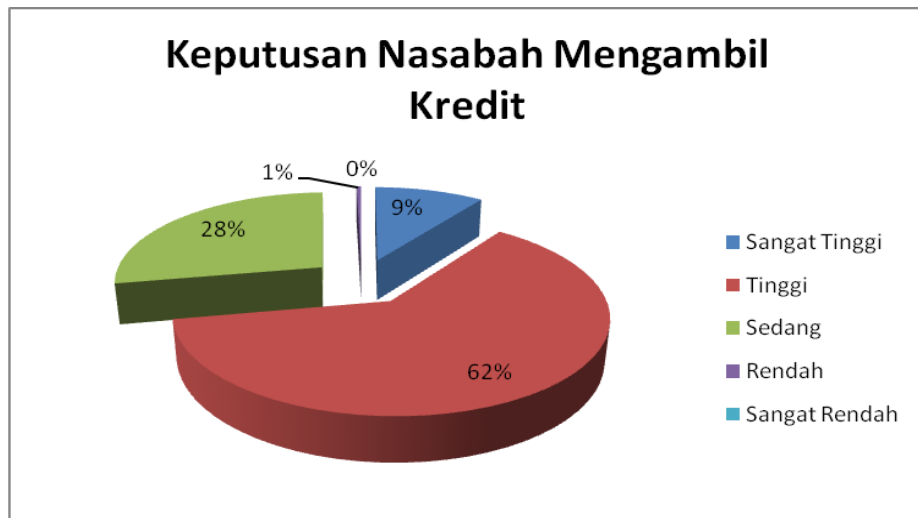
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya, Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit akan dikategorikan dalam lima kategori berikut:

Tabel 12. Kategori Kecenderungan Data Variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Sangat Tinggi	$29 < X \leq 36$	24	9%
2	Tinggi	$25 < X \leq 29$	149	62%
3	Sedang	$20 < X \leq 25$	66	28%
4	Rendah	$16 < X \leq 20$	1	1%
5	Sangat Rendah	$9 < X \leq 16$	0	0%
Total			240	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 3. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Kredit dalam penelitian ini tinggi.

2. Citra Perbankan

Kuisiomer variabel Citra Perbankan terdiri dari 7 item pernyataan. Skor tertinggi 26, skor terendah 14. Mean 21,58 dan Standar Deviasi 1,880.

Jawaban pada variabel Citra Perbankan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perbankan

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	14-15	1
2	16-17	3
3	18-19	24
4	20-21	81
5	22-23	93
6	24-25	37
7	26-27	1
8	28-29	0
Jumlah		240

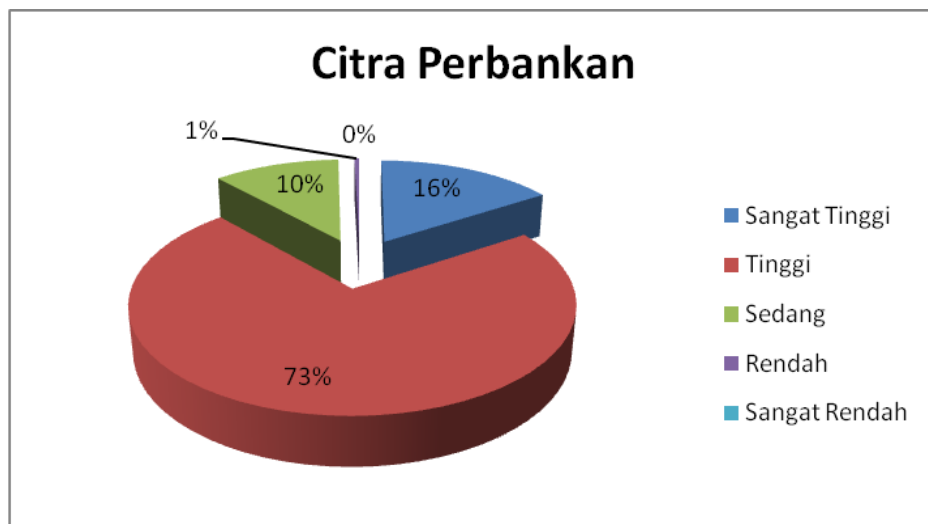
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya, variabel Citra Perbankan akan dikategorikan dalam lima kategori berikut:

Tabel 13. Kategori Kecenderungan Data Variabel Citra Perbankan

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Sangat Tinggi	$23 < X \leq 28$	38	16%
2	Tinggi	$19 < X \leq 23$	174	73%
3	Sedang	$16 < X \leq 19$	27	10%
4	Rendah	$12 < X \leq 16$	1	1%
5	Sangat Rendah	$7 < X \leq 12$	0	0%
Total			240	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 4. Gambar 4. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Citra Perbankan

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Citra Perbankan dalam penelitian ini tinggi.

3. Pelayanan

Kuesioner Variabel Pelayanan terdiri dari 10 item pernyataan. Skor tertinggi 35, sedangkan skor terendah 22. Mean 29,82 dan Standar Deviasi

2,192. Jawaban responden pada variabel Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	22-23	3
2	24-25	2
3	26-27	27
4	28-29	74
5	30-31	82
6	32-33	42
7	34-35	10
8	36-37	0
Jumlah		240

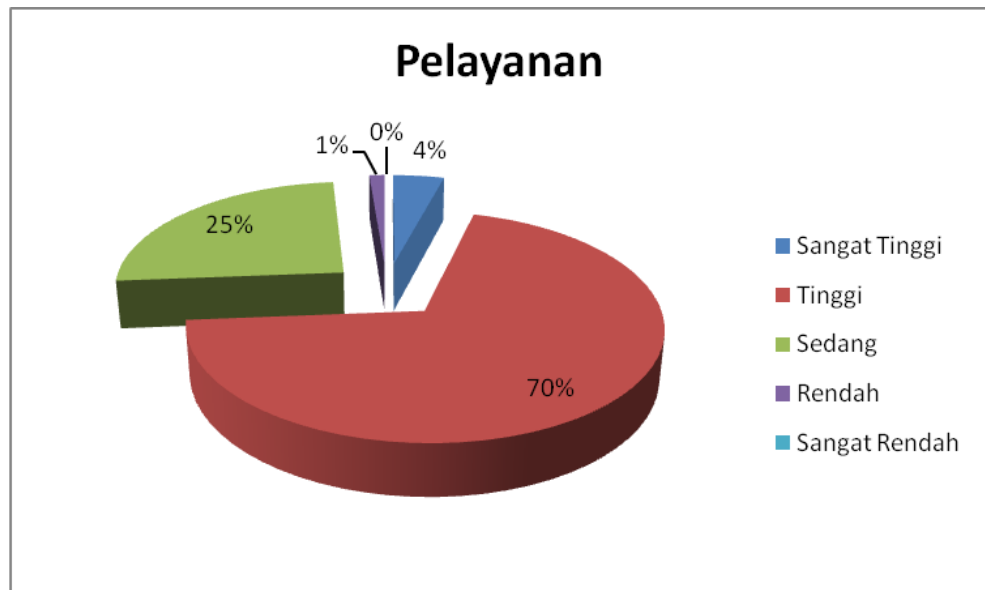
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya, Variabel Pelayanan akan dikategorikan dalam lima kategori berikut:

Tabel 15. Kategori Kecenderungan Data Variabel Pelayanan

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Sangat Tinggi	$33 < X \leq 40$	10	6%
2	Tinggi	$28 < X \leq 33$	167	77%
3	Sedang	$23 < X \leq 28$	60	16%
4	Rendah	$18 < X \leq 23$	3	1%
5	Sangat Rendah	$10 < X \leq 18$	0	0%
Total			240	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 5. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Pelayanan

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Pelayanan dalam penelitian ini tinggi.

4. Prosedur Kredit

Kuesioner Variabel Prosedur Kredit terdiri dari 9 item pernyataan. Skor tertinggi 33, sedangkan skor terendah 21. Mean 27,83 dan Standar Deviasi 2,220. Jawaban responden pada variabel Prosedur Kredit dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit

No.	Interval Skor	Frekuensi
1	21-22	3
2	23-24	11
3	25-26	48
4	27-28	79
5	29-30	75
6	31-32	20
7	33-34	4
8	35-36	0
Jumlah		240

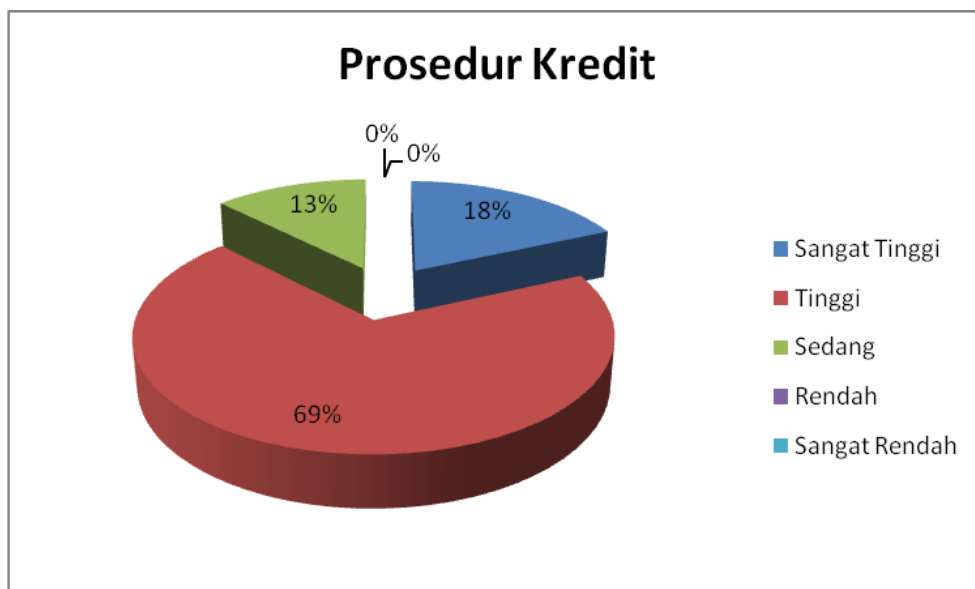
Sumber: Data primer yang diolah

Selanjutnya, Variabel Prosedur Kredit akan dikategorikan dalam lima kategori berikut:

Tabel 17. Kategori Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	Sangat Tinggi	$29 < X \leq 36$	44	18%
2	Tinggi	$25 < X \leq 29$	166	69%
3	Sedang	$20 < X \leq 25$	30	13%
4	Rendah	$16 < X \leq 20$	0	0%
5	Sangat Rendah	$10 < X \leq 16$	0	0%
Total			240	100%

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 6. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Prosedur Kredit

Berdasarkan gambar kecenderungan variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Variabel Prosedur Kredit dalam penelitian ini tinggi.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian memiliki sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov*. Jika variabel residual tidak terdistribusi normal, maka uji statistik t dan F menjadi tidak valid. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05. Berikut ini hasil penghitungan *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS:

Tabel 18. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		240
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07999446
Most Extreme Differences	Absolute	.035
	Positive	.023
	Negative	-.035
Kolmogorov-Smirnov Z		.536
Asymp. Sig. (2-tailed)		.936

Sumber: Data primer yang di olah (2014)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,936. Angka tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data dikatakan normal dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linier atau tidak. Pengujian dibantu dengan program *SPSS Statistic 16.0 For Windows*. Kriteria yang diterapkan untuk pengujian linieritas adalah nilai signifikansi pada masing-masing variabel bebas lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi *Deviation from Linearity* 0,05 maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat adalah linier. Hasil dari uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. Hasil Uji Linieritas

Hubungan Variabel	<i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
Citra Perbankan (X_1) – Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Y)	0,667	Linier
Pelayanan (Z_1) – Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Y)	0,907	Linier
Prosedur Kredit (Z_2) – Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Y)	0,125	Linier

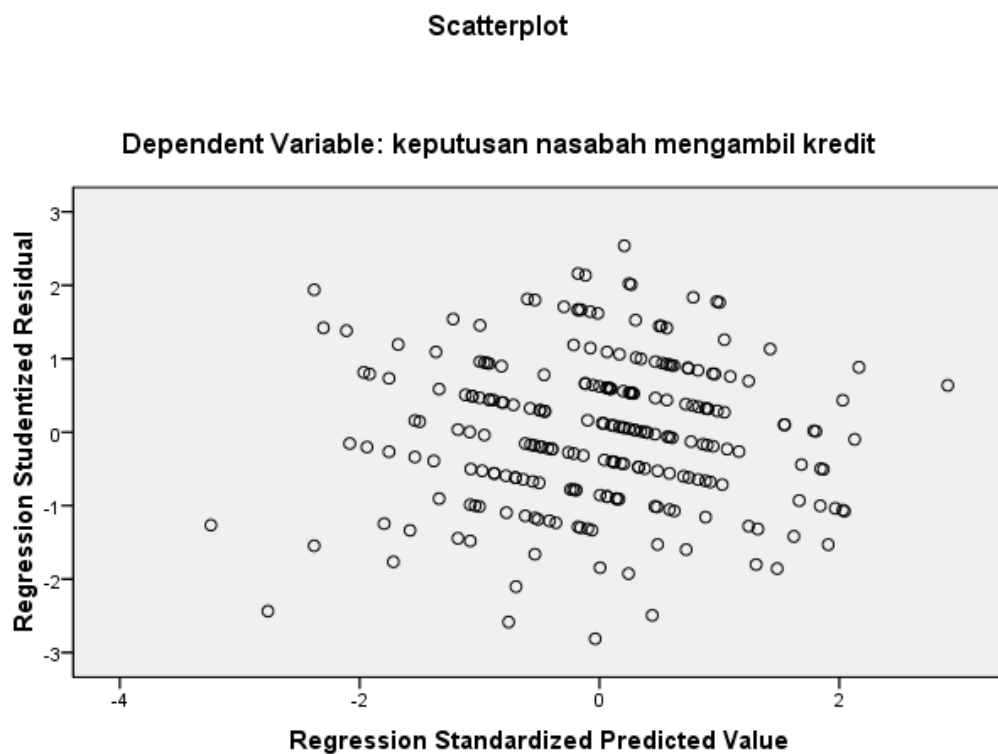
Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil uji linieritas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen diatas memiliki nilai signifikansi *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05 sehingga hal ini menunjukkan variabel penelitian memiliki hubungan linier.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi heterokedastisitas atau tidak dengan melihat pola sebaran titik-titik pada grafik 55 scatterplot. Jika titik-titik membentuk suatu pola, maka terjadi heterokedastisitas. Berikut ini grafik scatterplot hasil uji heterokedastisitas dengan SPSS:



Gambar 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik scatterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu

Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan menyelidiki besarnya inter kolerasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Citra Perbankan	0,938	1,066	Tidak terjadi multikolinieritas
Pelayanan	0,964	1,037	Tidak terjadi multikolinieritas
Prosedur Kredit	0,911	1,098	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

E. Uji Hipotesis

1. Hipotesis 1

H1 : Terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul.

Untuk menguji H1 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana.

Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 21. Hasil Perhitungan R Square Hipotesis 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.200 ^a	.040	.036	2.099

Sumber: Data primer yang diolah

Nilai Adjusted R Square menunjukkan nilai variabel dependen (Keputusan Nasabah Mengambil Kredit) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Citra Perbankan), yaitu sebesar 3,6%, sedangkan sisanya 96,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini.

Tabel 22. Hasil Perhitungan T test Hipotesis 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.391	1.388		16.132	.000
	citra perbankan	.190	.060	.200	3.146	.002

Sumber: Data primer yang diolah

Uji t statistik untuk variabel independen (Citra Perbankan) menghasilkan nilai signifikansi 0,002 yang berarti lebih kecil dari nilai 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dependen (Keputusan

Nasabah dalam Mengambil Kredit) dipengaruhi oleh variabel independen (Citra Perbankan). Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dihasilkan persamaan untuk hipotesis 1 (H1), yaitu:

$$Y = 22.391 + 0,190 X_1$$

Dengan melihat hasil koefisien Citra Perbankan sebesar 0,190 yang bernilai positif, maka semakin tinggi Citra Perbankan maka akan semakin tinggi pula Keputusan Nasabah dalam Mengambil kredit. Dengan demikian, H1 diterima.

2. Hipotesis 2

H2 : Terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh moderasi pada penelitian ini menggunakan uji nilai selisih mutlak dari variabel independen, sehingga jika skor tinggi untuk citra perbankan berasosiasi dengan skor rendah untuk pelayanan atau sebaliknya, tidak akan menghasilkan perbedaan nilai absolut yang besar. Kedua kombinasi tersebut diharapkan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Berikut hasil perhitungan hipotesis 2:

Tabel 23. Hasil Perhitungan R Square Hipotesis 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.231 ^a	.054	.041	2.093

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan nilai Adjust R Square pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel Citra Perbankan, Pelayanan, dan variabel *moderating* (interaksi antara Citra Perbankan dengan Pelayanan) terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit yaitu sebesar 4,1%. Sisanya 95,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini.

Tabel 24. Hasil Perhitungan F test Hipotesis 2

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.448	3	16.671	4.447	.005 ^a
	Residual	1034.014	236	4.381		
	Total	1092.171	239			

Sumber: Data primer yang diolah

Uji anova menghasilkan F hitung sebesar 4,447 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,005. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dapat dikatakan bahwa variabel independen (Citra Perbankan) dan variabel *moderating* (Pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit).

Tabel 25. Hasil Perhitungan T test Hipotesis 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.383	18.064		.243	.809
citra perbankan	.848	.792	.891	1.070	.286
Pelayanan	.627	.612	.643	1.025	.306
M	-.023	.027	-.987	-.861	.390

Sumber: Data primer yang diolah

Dari uji t statistik yang dilakukan diperoleh persamaan untuk hipotesis 2, sebagai berikut:

$$Y = 4,383 + 0,848 X_1 + 0,627 Z_1 - 0,023 X_1 Z_1$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat diketahui bahwa secara individu Citra Perbankan memberikan nilai koefisien 0,848 dengan signifikansi 0,286. Variabel Pelayanan memberikan nilai koefisien 0,627 dengan signifikansi 0,306. Variabel *moderating* M (interaksi antara Citra Perbankan dan Pelayanan) memberikan nilai koefisien – 0,023 dengan signifikansi 0,390. Hasil uji t dan uji anova setelah memasukkan variabel interaksi, diketahui bahwa probabilitas signifikansi di atas 0,05, sedangkan variabel interaksi antara Citra Perbankan dengan Pelayanan ternyata juga tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Pelayanan dalam penelitian ini bukanlah variabel *moderating* karena variabel interaksi antara Citra Perbankan dan Pelayanan tidak signifikan.

3. Hipotesis 3

H3 : Terdapat pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul.

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh moderasi pada penelitian ini menggunakan uji nilai selisih mutlak dari variabel independen, sehingga jika skor tinggi untuk Citra Perbankan berasosiasi dengan skor rendah untuk prosedur kredit atau sebaliknya, tidak akan menghasilkan perbedaan nilai absolut yang besar. Kedua kombinasi tersebut diharapkan akan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Berikut hasil perhitungan hipotesis 3:

Tabel 26. Hasil Perhitungan R Square Hipotesis 3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.102	.090	2.039

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan nilai Adjust R Square pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh Variabel Citra Perbankan, Prosedur Kredit, dan moderat (interaksi antara Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit) terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit yaitu sebesar 9%. Sisanya 91 % dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini.

Tabel 27. Hasil Perhitungan F test Hipotesis 3

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111.151	3	37.050	8.910	.000 ^a
	Residual	981.312	236	4.158		
	Total	1092.463	239			

Sumber: Data primer yang diolah

Uji anova menghasilkan F hitung sebesar 8,910 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dapat dikatakan bahwa variabel independen (Citra Perbankan) dan variabel moderat (Prosedur Kredit) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit).

Tabel 29. Hasil Perhitungan T test Hipotesis 3

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.298	13.824		.673	.502
	citra perbankan	.490	.608	.515	.806	.421
	prosedur kredit	.546	.482	.690	1.131	.259
	M	-.014	.021	-.726	-.687	.493

Sumber: Data primer yang diolah

Dari uji t statistik yang dilakukan diperoleh persamaan untuk hipotesis 3, sebagai berikut:

$$Y = 9,298 + 0,490 X_1 + 0,546 Z_2 - 0,014 X_1 Z_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara individu Citra Perbankan memberikan nilai koefisien 0,490 dengan signifikansi 0,421. Variabel Prosedur Kredit memberikan nilai koefisien 0,546 dengan signifikansi 0,259. Variabel moderating M (interaksi antara Citra Perbankan dan Prosedur Kredit) memberikan nilai koefisien – 0,014 dengan signifikansi 0,493. Hasil uji t dan uji anova setelah memasukkan variabel interaksi, diketahui bahwa probabilitas signifikansi di atas 0,05, sedangkan variabel interaksi antara Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit ternyata juga tidak signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Prosedur Kredit dalam penelitian ini bukanlah variabel moderating karena variabel interaksi antara Citra Perbankan dan Pelayanan tidak signifikan.

4. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

Besarnya sumbangan relatif dan sumbangan efektif dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 30. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

No.	Variabel	SR%	SE%
1	Citra Perbankan	36%	3 %
2	Pelayanan	35%	2 %
3	Prosedur Kredit	29%	2 %
	Total	100%	7%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel citra perbankan memberikan sumbangan relatif sebesar 36% dan sumbangan efektif sebesar 3 %. Variabel Pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 35% dan sumbangan efektif sebesar 2%. Variabel prosedur kredit

memberikan sumbangan relatif sebesar 29% dan sumbangan efektif sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit memberikan sumbangan efektif sebesar 7% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dan 93% diberikan variabel lain diluar penelitian ini.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD BPR Bank Bantul

Uji hipotesis menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,002 di bawah 0,05, sehingga H1 diterima atau dengan kata lain hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Citra Perbankan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hal tersebut dapat dilihat dari persamaan regresi sebagai berikut:

$$. Y = 22.391 + 0,190 X_1$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dilihat nilai koefisiensi Citra Perbankan adalah positif yang berarti bahwa Citra Perbankan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Jika Citra Perbankan semakin baik, maka Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit akan semakin tinggi. Citra Perbankan hanya berpengaruh 3,6 % kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh (wiraswasta), sehingga responden tidak memikirkan mengenai Citra Perbankan itu apakah baik atau tidak. Faktor lain yang mungkin memberikan pengaruh besar adalah

adanya variabel lain seperti suku bunga saja. Walaupun pada PD BPR Bank Bantul ini tidak ada batasan tertentu mengenai besarnya pengambilan kredit, akan tetapi terdapat kemungkinan faktor lain selain tingkat pendidikan dan profesi nasabah yang menyebabkan nasabah tidak terlalu memperhatikan Citra Perbankan. Faktor tersebut adalah kurangnya fasilitas ATM yang tersedia di wilayah Kabupaten Bantul, tidak adanya penjemputan kredit di suatu titik-titik tertentu seperti Pasar Bantul yang merupakan pusat perekonomian masyarakat Bantul dan besarnya suku bunga pinjaman.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ninik Nur Fauziah (2005) yang menyimpulkan bahwa Citra Perbankan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian tersebut menunjukkan berdasarkan analisis kuantitatif dengan taraf signifikansi 5% diperoleh data bahwa Variabel Citra Bank berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh pendapat Iman (2007) yang menyatakan citra perusahaan tidak bisa direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha membangun citra positif yang diharapkan. Upaya membangun citra tidak bisa dilakukan secara serampangan pada saat tertentu saja, tetapi merupakan suatu proses yang panjang karena citra merupakan semua persepsi atas objek yang

dibentuk oleh konsumen dengan cara memproses informasi dari berbagai sumber sepanjang waktu. Dengan memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut. Perbankan yang memiliki citra positif diyakini dimata masyarakat akan dapat menjalankan aktivitas bisnisnya dengan lancar dan terjamin kelangsungan usahanya. Hal ini karena perbankan merupakan sektor yang tidak bisa terlepas dari masyarakat karena sebagian besar aktivitas usaha perbankan berasal dari himpunan dana masyarakat.

2. Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul

Pengujian hipotesis kedua menggunakan uji nilai selisih mutlak menghasilkan tingkat signifikansi untuk variabel M (interaksi antara Citra Perbankan dengan Pelayanan) sebesar 0,005 yang berarti masih di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Persamaan regresi untuk hipotesis 2 adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,383 + 0,848 X_1 + 0,627 Z_1 - 0,023 X_1Z_1$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat kita lihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Citra Perbankan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hal ini sejalan dengan pembuktian H1 yang telah dijelaskan di atas. Variabel Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah

dalam Mengambil Kredit. Interaksi antara Citra Perbankan dengan Pelayanan, berpengaruh negatif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Jika interaksi antara antara Citra Perbankan dengan Pelayanan semakin tinggi, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit justru akan semakin rendah. Begitu pula sebaliknya, jika interaksi antara antara Citra Perbankan dengan Pelayanan semakin rendah, maka Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit akan semakin tinggi. Citra Perbankan dengan Pelayanan sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 4,1 % kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh (wiraswasta), jadi responden tidak memikirkan Citra Perbankan itu apakah baik atau tidak dan kualitas pelayanan itu baik atau buruk, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pemikiran mereka dalam menentukan pilihan adalah suku bunga. Apabila suku bunganya rendah mungkin mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan kualitas pelayanan bank tersebut. Faktor lain seperti kurang adanya fasilitas ATM di wilayah Kabupaten Bantul dan tidak adanya penjemputan kredit di suatu titik-titik tertentu yang menjadi pusat kegiatan ekonomi masyarakat bantul kemungkinan juga menjadi faktor penyebab nasabah tidak terlalu memperhatikan Citra Perbankan dengan Pelayanan sebagai variabel moderasi.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatin Fitra Amalia (2014) dan Dedi Wahyu Nugroho (2012) yang

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil kredit. Hasil penelitian tersebut menunjukkan berdasarkan analisis kuantitatif dengan taraf signifikansi 5% diperoleh data bahwa variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan dalam Nasabah Mengambil Kredit. Hasil penelitian ini juga didukung oleh pendapat Boediono (1999: 11) yaitu pelayanan merupakan upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Sehingga jika pelayanan kepada nasabah itu baik maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank tersebut akan semakin tinggi.

3. Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank Bantul

Pengujian hipotesis ketiga menggunakan uji nilai selisih mutlak menghasilkan tingkat signifikansi untuk variabel M (interaksi antara citra perbankan dengan prosedur kredit) sebesar 0,000 yang berarti masih di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Persamaan regresi untuk hipotesis 3 adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,298 + 0,490 X_1 + 0,546 Z_2 - 0,014 X_1Z_2$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat kita lihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Citra Perbankan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil

Kredit. Variabel Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap Keputusan dalam Nasabah Mengambil Kredit. Interaksi antara Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit, berpengaruh negatif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Jika interaksi antara Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit semakin tinggi, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit justru akan semakin rendah. Begitu pula sebaliknya, jika interaksi antara Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit semakin rendah, maka Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit akan semakin tinggi. Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 9% kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh (wiraswasta), sehingga responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan prosedur kredit bank tersebut susah atau gampang, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam memilih adalah adanya variabel lain seperti suku bunga. Apabila suku bunganya rendah mungkin mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat Citra Perbankan dan Prosedur Kredit bank tersebut. Faktor lain seperti kurang adanya fasilitas ATM di wilayah Kabupaten Bantul dan tidak adanya penjemputan kredit di suatu titik-titik tertentu yang menjadi pusat kegiatan ekonomi masyarakat bantul kemungkinan juga menjadi faktor penyebab nasabah tidak terlalu memperhatikan Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatin Fitra Amalia (2014) dan Dedi Wahyu Nugroho (2012) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian tersebut menunjukkan berdasarkan analisis kuantitatif dengan taraf signifikansi 5% diperoleh data bahwa variabel Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Mudrajat Kuncoro (2002) yang menyatakan prosedur kredit merupakan upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Semakin mudah prosedur kredit suatu bank dalam memberikan kredit terhadap nasabah maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank tersebut akan semakin tinggi.

G. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang dikumpulkan hanya menggambarkan pendapat nasabah terhadap keputusan mengambil kredit, sehingga peneliti tidak bisa mengontrol jawaban nasabah yang tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya. Kuisisioner juga dapat

memunculkan data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadi bias karena perbedaan persepsi antara peneliti dengan nasabah terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

2. Temuan dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa selain Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit terdapat faktor-faktor lain yang digunakan dalam studi mengenai keputusan nasabah mengambil kredit. Citra perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit memberikan sumbangan sebesar 7% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Sedangkan 93% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,002 di bawah 0,05, sehingga H1 diterima atau dengan kata lain hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Citra Perbankan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Dari hasil analisis data diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,036 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Citra Perbankan sebesar 3,6%. Citra Perbankan hanya berpengaruh 3,6 % kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, sehingga responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain seperti suku bunga.
2. Citra Perbankan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan variabel Pelayanan sebagai variabel moderasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,005 di bawah 0,05,

sehingga H2 diterima. Dari hasil analisis data diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,041 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Citra Perbankan dan Pelayanan sebagai variabel moderasi sebesar 4,1%. Citra Perbankan dengan Pelayanan sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 4,1 % kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, jadi responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan kualitas pelayanan itu baik atau buruk, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain seperti suku bunga. Jika suku bunganya rendah mungkin mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan kualitas pelayanan bank tersebut.

3. Citra Perbankan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan variabel Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,000 di bawah 0,05, sehingga H3 diterima. Dari hasil analisis data diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,053 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Citra Perbankan dan Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi sebesar 9%. Citra Perbankan dengan Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 9% kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, jadi responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan prosedur kredit bank tersebut

susah atau gampang, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain seperti suku bunga. Jika suku bunganya rendah mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan prosedur kredit bank tersebut.

4. Variabel Citra Perbankan memberikan sumbangan relatif sebesar 36% dan sumbangan efektif sebesar 3%. Variabel Pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 35% dan sumbangan efektif sebesar 2%. Variabel Prosedur Kredit memberikan sumbangan relatif sebesar 29% dan sumbangan efektif sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Citra Perbankan lebih dominan dan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Variabel Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit memberikan sumbangan efektif sebesar 7% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai Citra Perbankan yang dimiliki oleh PD BPR Bank Bantul adalah kecil, hal itu menandakan bahwa Citra Perbankan yang dimiliki oleh PD BPR Bank Bantul memang masih kurang. Untuk itu sebaiknya PD BPR Bank Bantul lebih meningkatkan Citra Perbankan agar menjadi positif, karena semakin baik citra suatu bank maka nasabah akan lebih percaya dalam mengambil kredit pada bank tersebut.

2. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul kepada nasabah adalah kecil, hal itu menandakan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul masih perlu ditingkatkan lagi dengan cara meningkatkan unsur keramahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan sehingga nasabah merasa puas apa yang telah diberikan PD BPR Bank Bantul kepada nasabah yang mengambil kredit.
3. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai Prosedur Kredit yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul kepada nasabah keseluruhan adalah besar, hal itu menandakan bahwa Prosedur Kredit yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul sudah sesuai dengan keinginan masyarakat, namun hal itu tidak menutup kemungkinan untuk dapat lebih dimaksimalkan lagi agar bisa menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam mengambil kredit dan mengambil kredit lagi suatu hari nanti.
4. Citra Perbankan, Pelayanan dan Prosedur Kredit memberikan sumbangan sebesar 7% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Sedangkan 93% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Misalnya lokasi, persepsi harga, suku bunga dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnil Guza. (2008). *Himpunan Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia*. Jakarta: Asa Mandiri.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. (2007). *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- David H. Bangs, Jr. (2001). *Pedoman Menyusun Rencana Pemasaran, The Market Planning Guige*. Jakarta: Erlangga.
- Dedi Wahyu Nugroho. (2012). “Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD.BPR Boyolali”. Yogyakarta : *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Deviana Rahmasari. (2012). “Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility terhadap loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening”. Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Evy Kartikasari. (2008). “Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai yang dirasa dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Industri Perbankan”. Surabaya : *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
- Fatin Fitra Amalia. (2014). “Pengaruh Gaji, Suku Bunga, Pelayanan, Dan Prosedur Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kudus”. Kudus : *Skripsi*. Universitas Muria Kudus
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Iman Mulyana. (2007). *Citra Perusahaan* [Online]. Tersedia: <http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/citraperusahaan.pdf.html> [20 Mei 2014].
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Pearson Education Asia Pte. Ltd dan PT. Prenhallindo.

Mudrajad Kuncoro & Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.

Ninik Nur Fauziah. (2005). "Pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah". Yogyakarta : *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta

Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education Asia

_____ & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Rachmat Firdaus dan Maya, Ariyanti. (2009). *Manajemen Perkreditan Bank Umum: Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasi Lengkap dengan Analisis Kredit*. Bandung: Alfabeta.

Rambat Lumpiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2003). *Statistika untuk Penelitian (edisi pertama)*. Bandung: Alfabet.

_____ (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Supranto, J. (1998). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

Sutrisno Hadi. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tim Penyusun Jurusan Pendidikan Akuntansi. (2007). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan Pendidikan Akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN I

- 1. Kuisiioner Uji Instrumen**
- 2. Rekap Data Uji Instrumen**
- 3. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Y**
- 4. Hasil Uji Validitas & Realibilitas X**
- 5. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Z_1**
- 6. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Z_2**

Lampiran 1. Kuisioner Uji Instrumen

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Skripsi yang sedang saya lakukan, saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama/No.NIM : Muvika Perdana Putra / 11412144024

Jurusan /Fak : Akuntansi S1 / Fakultas Ekonomi

Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

akan melakukan penelitian yang berjudul : “PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PD BPR Bank Sleman “. Salah satu cara untuk mendapatkan data pada penelitian saya adalah dengan mengetahui pendapat nasabah bank terkait melalui kuisioner kepada para responden. Untuk itu, besar harapan saya kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk dapat mengisi kuisioner ini dengan baik dan jujur. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh siapapun kecuali peneliti sendiri.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Hormat Saya,

Muvika Perdana Putra

Petunjuk Pengisian Kuisioner :

1. Tulis terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang telah disediakan di bawah ini.
2. Isilah jawaban dari pertanyaan di bawah ini yang anda anggap benar sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama :

L/P :

Pekerjaan :

Alamat :

I. Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Kinerja karyawan pada PD BPR Bank Sleman belum memenuhi standar yang ditetapkan.				
2	Dalam melayani nasabah karyawan PD BPR Bank Sleman tidak pernah mengalami kesalahan atau kekeliruan.				
3	Kredit yang ditawarkan oleh PD BPR Bank Sleman memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.				
4	Penentuan angsuran kredit yang ditawarkan oleh PD BPR Bank Sleman memberikan kemudahan bagi nasabah. .				
5	Informasi yang dibutuhkan mengenai kredit yang ditawarkan pada PD BPR Bank Sleman masih minim.				
6	Dalam menyampaikan informasi kepada nasabah karyawan PD BPR Bank Sleman menjelaskannya kurang jelas.				
7	Citra yang dimiliki PD BPR Bank Sleman menjadi suatu alasan untuk memutuskan mengambil kredit.				
8	Anda lebih mementingkan nama besar suatu bank daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.				
9	Pelayanan yang diberikan PD BPR Bank Sleman menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit.				
10	Anda lebih mementingkan kepuasan pelayanan suatu bank daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.				

II. Citra Perbankan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
11	PD BPR Bank Sleman merupakan bank yang memiliki tanggung jawab sosial (<i>corporate responsibility</i>) terhadap masyarakat dan lingkungan.				
12	Kepercayaan masyarakat Kabupaten Sleman masih kurang terhadap PD BPR Bank Sleman.				
13	PD BPR Bank Sleman memiliki nama besar yang positif di daerah Kabupaten Sleman.				
14	PD BPR Bank Sleman memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan serta keamanan yang menjanjikan.				
15	Karyawan PD BPR Bank Sleman memiliki respon yang lambat dalam memenuhi permintaan dan keluhan nasabah.				
16	Kebijakan yang diterapkan oleh PD BPR Bank Sleman memenuhi respon permintaan dan keluhan masyarakat.				
17	PD BPR Bank Sleman memiliki logo, warna dan slogan yang menarik serta membedakan dengan bank lain.				
18	PD BPR Bank Sleman memiliki karakteristik bangunan tersendiri yang membedakan dengan bank lain.				

III. Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
19	Fasilitas yang diberikan oleh PD BPR Bank Sleman guna melayani nasabah kurang mendukung.				
20	Perlengkapan yang digunakan para karyawan PD BPR Bank Sleman sangat memadai untuk melayani nasabah.				
21	PD BPR BANK SLEMAN memiliki ruangan yang rapi, bersih, dan nyaman untuk nasabah.				
22	Terdapat ketetapan dan kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan oleh PD BPR Bank Sleman.				
23	PD BPR Bank Sleman memiliki tanggung jawab yang dapat dipercaya terhadap kesalahan atau kekeliruan yang telah dilakukan oleh pihak bank.				

24	Adanya kesigapan dan kecepatan karyawan pada PD BPR Bank Sleman dalam melayani dan menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah.				
25	Adanya ketidaktepatan antara pelayanan yang diberikan oleh karyawan PD BPR Bank Sleman dengan permintaan nasabah dalam membantu permasalahannya.				
26	Karyawan pada PD BPR Bank Sleman memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam dunia perbankan terhadap pelayanannya kepada nasabah.				
27	Karyawan PD BPR Bank Sleman memiliki sikap atau etika seorang karyawan perbankan yang baik dan semestinya.				
28	Tidak terdapat keramahan, kesopanan, kesantunan dan perhatian karyawan pada PD BPR Bank Sleman dalam melayani nasabah.				
29	Adanya komunikasi dan perhatian tulus yang diberikan oleh karyawan PD BPR Bank Sleman dalam memahami keinginan nasabah.				
30	PD BPR Bank Sleman memiliki tradisi pelayanan nasabah yang khas, menarik dan berbeda dengan pelayanan di bank lain.				
31	Anda lebih memilih mengambil kredit kepada bank umum yang sudah terkenal dimasyarakat daripada memilih mengambil kredit pada bank yang tidak terkenal namun pelayanannya memuaskan.				

IV. Prosedur Kredit

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
32	Kredit yang diterima nasabah tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.				
33	Realisasi kredit yang diberikan kepada nasabah tidak mengalami hambatan atau penyimpangan dari pihak PD BPR Bank Sleman				
34	Nasabah dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.				
35	Prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan oleh PD BPR Bank Sleman mudah dipahami oleh nasabah.				
36	Pelaksanaan prosedur kredit pada PD BPR Bank Sleman tergolong lambat.				

37	Proses pencairan dana kredit oleh PD BPR Bank Sleman yang diajukan oleh nasabah terbilang cepat.				
38	Persyaratan kredit yang diterapkan oleh PD BPR Bank Sleman tidak berbelit-belit.				
39	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit sulit dilaksanakan.				
40	Anda lebih memilih mengambil kredit kepada bank umum yang sudah terkenal dimasyarakat daripada memilih mengambil kredit pada bank yang tidak terkenal namun prosedur kreditnya mudah.				

Lampiran 2. Rekap Data Uji Instrumen

A. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Responden	Butir Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	4	5	2	1	2	2	3	3	2	25
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	22
4	2	3	4	1	2	2	1	2	3	2	22
5	2	2	5	2	1	1	2	3	2	1	21
6	1	4	5	2	1	1	2	3	3	3	25
7	2	2	5	3	2	1	2	3	2	3	25
8	2	4	5	2	1	1	2	3	3	3	26
9	1	2	4	2	1	2	2	2	2	2	20
10	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	20
11	1	2	5	2	1	2	1	2	2	1	19
12	1	2	5	1	1	1	3	3	2	3	22
13	1	2	5	2	1	2	2	1	2	3	21
14	2	2	5	2	1	1	1	1	1	1	17
15	1	2	5	2	2	2	2	1	3	3	23
16	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	20
17	2	1	5	2	1	1	2	2	2	2	20
18	2	2	4	2	1	2	1	2	2	3	21
19	1	4	5	2	1	1	2	3	3	3	25
20	1	1	4	2	1	1	3	3	3	2	21
21	2	4	5	2	1	1	3	3	3	3	27
22	1	2	5	3	2	2	2	3	3	3	26
23	1	3	5	2	1	1	3	3	2	3	24
24	1	3	5	2	1	2	2	2	2	3	23
25	1	2	4	2	1	1	2	2	2	3	20
26	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	19
27	1	2	5	2	1	2	2	2	2	2	21
28	1	2	5	2	1	2	2	2	2	3	22
29	1	2	5	2	2	2	2	3	2	2	23
30	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	16
Total	42	71	135	59	38	47	60	69	67	67	655

B. Citra Perbankan

Responden	Butir Soal								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	1	2	5	2	5	3	3	23
2	2	2	2	4	2	4	4	2	22
3	2	2	2	4	2	4	2	2	20
4	1	2	2	4	1	4	3	2	19
5	2	2	2	5	2	4	1	1	19
6	3	2	2	4	2	5	3	3	24
7	2	2	1	5	2	5	2	2	21
8	3	2	2	5	2	5	2	2	23
9	3	2	2	5	2	5	2	1	22
10	2	1	2	4	3	4	2	2	20
11	1	2	2	4	2	4	2	2	19
12	2	2	2	5	1	5	2	3	22
13	3	2	1	5	2	4	1	1	19
14	3	3	2	5	2	5	2	1	23
15	3	2	3	4	2	5	2	1	22
16	3	2	2	4	3	5	2	2	23
17	3	2	2	5	1	5	2	2	22
18	3	2	2	5	2	5	2	1	22
19	3	2	2	5	2	5	2	2	23
20	2	1	2	5	2	4	2	2	20
21	3	2	2	4	2	4	3	1	21
22	2	2	1	5	2	4	3	3	22
23	3	2	2	4	1	5	2	2	21
24	2	1	2	5	2	5	2	1	20
25	3	2	2	5	2	5	2	1	22
26	2	2	2	5	1	5	2	2	21
27	2	2	2	4	2	4	2	2	20
28	2	1	2	5	2	5	2	1	20
29	3	2	2	4	2	5	2	2	22
30	3	1	2	5	2	2	2	2	19
Total	73	55	58	138	57	136	65	54	636

C. Pelayanan

Res- ponden	Butir Soal													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	1	5	4	4	5	5	3	2	5	1	4	2	4	45
2	2	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	2	39
3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	42
4	3	3	4	3	4	4	2	3	5	1	4	3	4	43
5	1	5	5	5	5	5	1	2	5	1	5	1	4	45
6	2	5	5	5	4	5	2	2	4	2	5	2	4	47
7	2	5	5	5	5	5	1	3	5	1	5	2	3	47
8	3	5	5	5	5	4	2	3	5	1	5	2	4	49
9	2	3	4	3	5	5	2	3	4	2	4	2	3	42
10	1	4	5	3	4	4	2	3	5	1	4	2	3	41
11	2	4	4	5	5	4	3	3	5	1	5	3	4	48
12	2	4	5	4	4	5	2	3	5	1	5	2	4	46
13	1	4	5	5	4	4	1	2	5	1	4	2	3	41
14	2	5	5	4	5	4	2	2	1	1	4	2	3	40
15	3	5	5	4	5	5	3	2	5	2	4	3	3	49
16	3	5	4	4	4	5	2	3	5	1	5	2	3	46
17	1	4	5	4	4	5	2	2	5	1	4	2	4	43
18	2	4	4	4	4	5	2	3	5	1	5	2	3	44
19	1	4	5	5	5	5	1	3	5	1	5	3	3	46
20	2	4	5	5	4	4	2	3	5	1	5	3	3	46
21	3	4	4	4	4	5	2	3	5	1	4	2	4	45
22	2	4	5	5	4	4	3	3	5	1	5	3	3	47
23	3	5	5	5	4	5	2	3	5	1	5	2	3	48
24	1	5	5	5	5	5	1	3	4	1	4	2	3	44
25	2	5	5	4	4	5	2	3	5	1	5	1	3	45
26	1	4	4	4	5	5	2	2	5	1	5	2	4	44
27	1	4	5	5	5	4	2	2	5	1	5	2	4	45
28	1	5	5	4	4	4	1	2	5	1	4	2	3	41
29	3	4	4	4	5	4	2	2	5	2	4	1	4	44
30	1	2	5	3	4	4	2	2	5	1	5	3	2	39
Total	56	128	139	126	133	136	58	77	141	36	136	64	101	1331

D. Prosedur Kredit

Responden	Butir Soal									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2	1	5	5	2	5	5	1	3	29
2	1	2	5	5	2	4	4	2	2	27
3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	28
4	2	2	5	5	1	5	5	2	1	28
5	1	3	5	5	1	5	5	1	5	31
6	1	2	5	5	1	4	4	1	3	26
7	2	3	5	5	2	5	4	2	3	31
8	2	3	5	5	2	5	5	1	3	31
9	2	1	5	4	2	4	4	2	2	26
10	2	2	5	5	2	5	4	2	3	30
11	2	2	5	4	2	5	4	2	3	29
12	1	3	4	5	2	5	5	1	4	30
13	2	3	4	5	1	5	4	1	3	28
14	2	3	4	4	2	5	5	2	3	30
15	2	4	4	5	1	5	5	1	3	30
16	1	2	4	4	1	4	5	1	3	25
17	1	2	5	4	1	5	4	1	3	26
18	1	3	5	5	1	5	5	1	5	31
19	2	2	5	5	2	4	4	1	3	28
20	2	3	5	5	1	5	5	2	3	31
21	2	3	4	5	2	5	5	1	4	31
22	2	2	5	5	2	5	5	1	3	30
23	2	2	4	4	2	4	5	1	5	29
24	2	1	5	5	2	5	5	2	3	30
25	1	2	5	5	2	5	5	1	4	30
26	2	2	5	5	1	4	4	2	4	29
27	2	2	4	4	1	5	5	2	3	28
28	1	4	5	4	1	5	4	1	3	28
29	2	3	4	4	2	5	5	1	4	30
30	2	2	5	4	1	5	5	2	2	28
Total	51	71	140	139	47	142	138	43	97	868

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y & Hasil Uji Reliabel Variabel Y.

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Pernyataan_1	Pernyataan_2	Pernyataan_3	Pernyataan_4	Pernyataan_5	Pernyataan_6	Pernyataan_7	Pernyataan_8	Pernyataan_9	Pernyataan_10	Jumlah
Pernyataan_1	Pearson Correlation	1	,096	,071	,164	,292	,081	,292	,188	-,117	,388*	,452*
	Sig. (2-tailed)		,613	,709	,386	,117	,670	,117	,319	,538	,034	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_2	Pearson Correlation	,096	1	,062	-,128	,077	-,142	,077	,417*	,530**	,369*	,514**
	Sig. (2-tailed)	,613		,746	,502	,685	,454	,685	,022	,003	,045	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_3	Pearson Correlation	,071	,062	1	,125	,391*	-,050	,391*	,200	,365*	,254	,418*
	Sig. (2-tailed)	,709	,746		,509	,033	,794	,033	,290	,047	,176	,021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_4	Pearson Correlation	,164	-,128	,125	1	,136	-,125	,136	,093	,027	,238	,409*
	Sig. (2-tailed)	,386	,502	,509		,473	,509	,473	,624	,886	,206	,025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_5	Pearson Correlation	,292	,077	,391*	,136	1	,130	1,000**	,504**	,231	,321	,670**
	Sig. (2-tailed)	,117	,685	,033	,473		,493	,000	,005	,219	,083	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_6	Pearson Correlation	,081	-,142	-,050	-,125	,130	1	,130	,011	,116	-,003	,132
	Sig. (2-tailed)	,670	,454	,794	,509	,493		,493	,956	,540	,988	,487
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_7	Pearson Correlation	,292	,077	,391*	,136	1,000**	,130	1	,504**	,231	,321	,670**
	Sig. (2-tailed)	,117	,685	,033	,473	,000	,493		,005	,219	,083	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_8	Pearson Correlation	,188	,417*	,200	,093	,504**	,011	,504**	1	,457*	,253	,667**
	Sig. (2-tailed)	,319	,022	,290	,624	,005	,956	,005		,011	,178	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_9	Pearson Correlation	-,117	,530**	,365*	,027	,231	,116	,231	,457*	1	,473**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,538	,003	,047	,886	,219	,540	,219	,011		,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_10	Pearson Correlation	,388*	,369*	,254	,238	,321	-,003	,321	,253	,473**	1	,711**
	Sig. (2-tailed)	,034	,045	,176	,206	,083	,988	,083	,178	,008		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,452*	,514**	,418*	,409*	,670**	,132	,670**	,667**	,609**	,711**	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,004	,021	,025	,000	,487	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabel Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan_1	44,40	41,283	,379	,735
Pernyataan_2	45,30	38,562	,416	,722
Pernyataan_3	44,13	40,464	,458	,728
Pernyataan_4	45,30	39,321	,283	,736
Pernyataan_5	45,67	39,195	,640	,716
Pernyataan_7	45,67	39,195	,640	,716
Pernyataan_8	45,37	38,309	,613	,711
Pernyataan_9	45,43	39,357	,561	,719
Pernyataan_10	45,43	36,668	,641	,700
Jumlah	22,30	11,597	,983	,729

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel X & Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Hasil Uji Validitas Variabel X

Correlations										
		Pernyataan_1	Pernyataan_2	Pernyataan_3	Pernyataan_4	Pernyataan_5	Pernyataan_6	Pernyataan_7	Pernyataan_8	Jumlah
Pernyataan_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	,259 ,167 30	,092 ,630 30	,012 ,951 30	,260 ,165 30	,251 ,181 30	,040 ,835 30	,022 ,910 30	,523** ,003 30
Pernyataan_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,259 ,167 30	1 30	,042 ,827 30	,401 ,028 30	-,029 ,879 30	,127 ,503 30	,135 ,478 30	,073 ,701 30	,492** ,006 30
Pernyataan_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,092 ,630 30	,042 ,827 30	1 30	,041 ,829 30	,134 ,482 30	,274 ,144 30	-,052 ,786 30	-,112 ,554 30	,504** ,004 30
Pernyataan_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,012 ,951 30	,401 ,028 30	,041 ,829 30	1 30	-,155 ,414 30	-,045 ,812 30	,260 ,165 30	,087 ,648 30	,403 ,027 30
Pernyataan_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,260 ,165 30	-,029 ,879 30	,134 ,482 30	-,155 ,414 30	1 30	-,071 ,710 30	-,231 ,219 30	-,125 ,509 30	,158 ,403 30
Pernyataan_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,251 ,181 30	,127 ,503 30	,274 ,144 30	-,045 ,812 30	-,071 ,710 30	1 30	-,089 ,641 30	,055 ,773 30	,410* ,024 30
Pernyataan_7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,040 ,835 30	,135 ,478 30	-,052 ,786 30	,260 ,165 30	-,231 ,219 30	-,089 ,641 30	1 30	,406 ,026 30	,487** ,006 30
Pernyataan_8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,022 ,910 30	,073 ,701 30	-,112 ,554 30	,087 ,648 30	-,125 ,509 30	,055 ,773 30	,406 ,026 30	1 30	,443* ,014 30
Jumlah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,523** ,003 30	,492** ,006 30	,504** ,004 30	,403 ,027 30	,158 ,403 30	,410 ,024 30	,487** ,006 30	,443* ,014 30	1 30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,665	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan_1	35,00	15,448	,378	,637
Pernyataan_2	35,60	15,972	,412	,641
Pernyataan_3	34,93	14,754	,309	,645
Pernyataan_4	34,13	16,257	,327	,651
Pernyataan_6	34,07	16,202	,319	,651
Pernyataan_7	35,17	15,040	,369	,634
Pernyataan_8	35,30	15,528	,318	,645
Jumlah	17,83	4,420	,979	,405

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Z_1 & Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z_1 Hasil Uji Validitas Variabel Z_1

Correlations															
		Pernyataan_1	Pernyataan_2	Pernyataan_3	Pernyataan_4	Pernyataan_5	Pernyataan_6	Pernyataan_7	Pernyataan_8	Pernyataan_9	Pernyataan_10	Pernyataan_11	Pernyataan_12	Pernyataan_13	Jumlah
Pernyataan_1	Pearson Correlation	1	-,204	,143	,143	-,204	-,402*	1,000**	-,301	,076	-,131	-,204	1,000**	,106	,507**
	Sig. (2-tailed)		,279	,452	,452	,279	,028	,000	,106	,690	,490	,279	,000	,577	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_2	Pearson Correlation	-,204	1	,585**	,277	1,000**	,318	-,204	-,098	,111	,176	1,000**	-,204	,241	,537**
	Sig. (2-tailed)	,279		,001	,138	,000	,087	,279	,605	,560	,353	,000	,279	,199	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_3	Pearson Correlation	,143	,585**	1	,722**	,585**	,431*	-,143	,170	,355	-,045	,585**	-,143	,158	,486**
	Sig. (2-tailed)	,452	,001		,000	,001	,017	,452	,370	,055	,812	,001	,452	,406	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_4	Pearson Correlation	,143	,277	,722**	1	,277	,431*	-,143	,291	,355	-,159	,277	-,143	,270	,398*
	Sig. (2-tailed)	,452	,138	,000		,138	,017	,452	,119	,055	,402	,138	,452	,149	,029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_5	Pearson Correlation	-,204	1,000**	,585**	,277	1	,318	-,204	-,098	,111	,176	1,000**	-,204	,241	,537**
	Sig. (2-tailed)	,279	,000	,001	,138		,087	,279	,605	,560	,353	,000	,279	,199	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_6	Pearson Correlation	-,402*	,318	,431*	,431*	,318	1	-,402*	,170	,262	-,201	,318	-,402*	-,008	,052
	Sig. (2-tailed)	,028	,087	,017	,017	,087		,028	,369	,162	,287	,087	,028	,965	,786
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_7	Pearson Correlation	1,000**	-,204	,143	,143	-,204	-,402*	1	-,301	,076	-,131	-,204	1,000**	,106	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000	,279	,452	,452	,279	,028		,106	,690	,490	,279	,000	,577	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_8	Pearson Correlation	-,301	-,098	,170	,291	-,098	,170	-,301	1	,301	-,277	-,098	-,301	,013	-,043
	Sig. (2-tailed)	,106	,605	,369	,119	,605	,369	,106		,106	,138	,605	,106	,945	,820
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_9	Pearson Correlation	,076	,111	,355	,355	,111	,262	,076	,301	1	-,356	,111	,076	,206	,414*
	Sig. (2-tailed)	,690	,560	,055	,055	,560	,162	,690	,106		,053	,560	,690	,274	,023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_10	Pearson Correlation	-,131	,176	,045	,159	,176	-,201	-,131	-,277	-,356	1	,176	-,131	-,165	-,079
	Sig. (2-tailed)	,490	,353	,812	,402	,353	,287	,490	,138	,053		,353	,490	,382	,680

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_11	Pearson Correlation	1,000	1,000	,585	,277	1,000	,318	-,204	-,098	,111	,176	1	-,204	,241	,537**
	Sig. (2-tailed)	,279	,000	,001	,138	,000	,087	,279	,605	,560	,353		,279	,199	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_12	Pearson Correlation	1,000	-,204	,143	,143	-,204	,402	1,000**	-,301	,076	-,131	-,204	1	,106	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000	,279	,452	,452	,279	,028	,000	,106	,690	,490	,279		,577	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_13	Pearson Correlation	,106	,241	,158	,270	,241	-,008	,106	,013	,206	-,165	,241	,106	1	,409*
	Sig. (2-tailed)	,577	,199	,406	,149	,199	,965	,577	,945	,274	,382	,199	,577		,025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,507**	,537**	,486**	,398	,537**	,052	,507**	-,043	,414*	-,079	,537**	,507**	,409*	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,006	,029	,002	,786	,004	,820	,023	,680	,002	,004	,025	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z₁

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan_1	67,23	32,461	,499	,668
Pernyataan_2	65,37	34,792	,467	,685
Pernyataan_3	65,50	34,603	,447	,684
Pernyataan_4	65,50	35,224	,338	,692
Pernyataan_5	65,37	34,792	,467	,685
Pernyataan_7	67,23	32,461	,499	,668
Pernyataan_9	65,63	35,068	,357	,690
Pernyataan_11	65,37	34,792	,467	,685
Pernyataan_12	67,23	32,461	,499	,668
Pernyataan_13	65,73	34,409	,372	,686
Jumlah	30,83	9,730	,900	,706

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Z_2 & Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z_2
 Hasil Uji Validitas Z_2

Correlations											
		Pernyataan_1	Pernyataan_2	Pernyataan_3	Pernyataan_4	Pernyataan_5	Pernyataan_6	Pernyataan_7	Pernyataan_8	Pernyataan_9	Jumlah
Pernyataan_1	Pearson Correlation	1	,021	,197	1,000	,041	1,000	,302	,247	,025	,684
	Sig. (2-tailed)		,913	,298	,000	,829	,000	,105	,188	,896	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_2	Pearson Correlation	,021	1	,299	,021	,086	,021	,127	,145	,280	,477
	Sig. (2-tailed)	,913		,109	,913	,652	,913	,505	,445	,134	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_3	Pearson Correlation	,197	,299	1	,197	,132	,197	-,024	-,097	,310	,472
	Sig. (2-tailed)	,298	,109		,298	,486	,298	,898	,609	,095	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_4	Pearson Correlation	1,000	,021	,197	1	,041	1,000	,302	,247	,025	,684
	Sig. (2-tailed)	,000	,913	,298		,829	,000	,105	,188	,896	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_5	Pearson Correlation	,041	,086	,132	,041	1	,041	,250	-,058	,272	,424
	Sig. (2-tailed)	,829	,652	,486	,829		,829	,182	,762	,146	,020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_6	Pearson Correlation	1,000	,021	,197	1,000	,041	1	,302	,247	,025	,684
	Sig. (2-tailed)	,000	,913	,298	,000	,829		,105	,188	,896	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_7	Pearson Correlation	,302	,127	-,024	,302	,250	,302	1	,528	,152	,555
	Sig. (2-tailed)	,105	,505	,898	,105	,182	,105		,003	,424	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_8	Pearson Correlation	,247	,145	-,097	,247	-,058	,247	,528	1	,227	,458
	Sig. (2-tailed)	,188	,445	,609	,188	,762	,188	,003		,227	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pernyataan_9	Pearson Correlation	,025	,280	,310	,025	,272	,025	,152	,227	1	,538
	Sig. (2-tailed)	,896	,134	,095	,896	,146	,896	,424	,227		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,684	,477	,472	,684	,424	,684	,555	,458	,538	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,008	,000	,020	,000	,001	,011	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Z

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan_1	49,23	29,220	,632	,694
Pernyataan_2	50,30	29,321	,364	,708
Pernyataan_3	51,10	30,162	,390	,710
Pernyataan_4	49,23	29,220	,632	,694
Pernyataan_5	50,70	29,941	,313	,714
Pernyataan_6	49,23	29,220	,632	,694
Pernyataan_7	49,07	29,995	,490	,705
Pernyataan_8	49,27	30,547	,386	,713
Pernyataan_9	49,53	28,947	,438	,701
Jumlah	26,33	8,230	1,000	,685

LAMPIRAN II

- 1. Kuisisioner Penelitian**
- 2. Rekap Data Penelitian**
- 3. Tabel Data Responden**
- 4. Hitungan Tabel Distribusi Frekuensi**
- 5. Deskriptif Statistika**
- 6. Hasil Uji Normalitas**
- 7. Hasil Uji Linearitas**
- 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas**
- 9. Hasil Uji Multikolinearitas**
- 10. Hasil Uji Hipotesis**

Lampiran 7. Kuisioner Penelitian

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Skripsi yang sedang saya lakukan, saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama/No.NIM : Muvika Perdana Putra / 11412144024

Jurusan /Fak : Akuntansi S1 / Fakultas Ekonomi

Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

akan melakukan penelitian yang berjudul :“PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PD BPR Bank Bantul “. Salah satu cara untuk mendapatkan data pada penelitian saya adalah dengan mengetahui pendapat nasabah bank terkait melalui kuisioner kepada para responden. Untuk itu, besar harapan saya kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk dapat mengisi kuisioner ini dengan baik dan jujur. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh siapapun kecuali peneliti sendiri.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih. *Wassalamu'alaikum. Wr. Wb*

Hormat Saya,

Muvika Perdana Putra

Petunjuk Pengisian Kuisioner :

3. Tulis terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang telah disediakan di bawah ini.
4. Isilah jawaban dari pertanyaan di bawah ini yang anda anggap benar sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

SS	= Sangat Setuju
S	= Setuju
TS	= Tidak Setuju
STS	= Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama :

L/P :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Alamat :

V. Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Kinerja karyawan pada PD BPR Bank Bantul belum memenuhi standar yang ditetapkan.				
2	Dalam melayani nasabah karyawan PD BPR Bank Bantul tidak pernah mengalami kesalahan atau kekeliruan.				
3	Kredit yang ditawarkan oleh PD BPR Bank Bantul memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.				
4	Penentuan angsuran kredit yang ditawarkan oleh PD BPR Bank Bantul memberikan kemudahan bagi nasabah. .				
5	Informasi yang dibutuhkan mengenai kredit yang ditawarkan pada PD BPR Bank Bantul masih minim.				
6	Citra yang dimiliki PD BPR Bank Bantul menjadi suatu alasan untuk memutuskan mengambil kredit.				
7	Anda lebih mementingkan nama besar suatu bank daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.				
8	Pelayanan yang diberikan PD BPR Bank Bantul menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit.				
9	Anda lebih mementingkan kepuasan pelayanan suatu bank daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.				

VI. Citra Perbankan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
10	PD BPR Bank Bantul merupakan bank yang memiliki tanggung jawab sosial (<i>corporate responsibility</i>) terhadap masyarakat dan lingkungan.				
11	Kepercayaan masyarakat Kabupaten Bantul masih kurang terhadap PD BPR Bank Bantul.				
12	PD BPR Bank Bantul memiliki nama besar yang positif di daerah Kabupaten Sleman.				
13	PD BPR Bank Bantul memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan serta keamanan yang menjanjikan.				
14	Kebijakan yang diterapkan oleh PD BPR Bank Bantul memenuhi respon permintaan dan keluhan masyarakat.				
15	PD BPR Bank Bantul memiliki logo, warna dan slogan yang menarik serta membedakan dengan bank lain.				
16	PD BPR Bank Bantul memiliki karakteristik bangunan tersendiri yang membedakan dengan bank lain.				

VII. Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
17	Fasilitas yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul guna melayani nasabah kurang mendukung.				
18	Perlengkapan yang digunakan para karyawan PD BPR Bank Bantul sangat memadai untuk melayani nasabah.				
19	PD BPR Bank Bantul memiliki ruangan yang rapi, bersih, dan nyaman untuk nasabah.				
20	Terdapat ketetapan dan kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul				
21	PD BPR Bank Bantul memiliki tanggung jawab yang dapat dipercaya terhadap kesalahan atau kekeliruan yang telah dilakukan oleh pihak bank.				
22	Adanya ketidaktepatan antara pelayanan yang				

	diberikan oleh karyawan PD BPR Bank Bantul dengan permintaan nasabah dalam membantu permasalahannya.				
23	Karyawan PD BPR Bank Bantul memiliki sikap atau etika seorang karyawan perbankan yang baik dan semestinya.				
24	Adanya komunikasi dan perhatian tulus yang diberikan oleh karyawan PD BPR Bank Bantul dalam memahami keinginan nasabah.				
25	PD BPR Bank Bantul memiliki tradisi pelayanan nasabah yang khas, menarik dan berbeda dengan pelayanan di bank lain.				
26	Anda lebih memilih mengambil kredit kepada bank umum yang sudah terkenal dimasyarakat daripada memilih mengambil kredit pada bank yang tidak terkenal namun pelayanannya memuaskan.				

VIII. Prosedur Kredit

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
27	Kredit yang diterima nasabah tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.				
28	Realisasi kredit yang diberikan kepada nasabah tidak mengalami hambatan atau penyimpangan dari pihak PD BPR Bank Bantul.				
29	Nasabah dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.				
30	Prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan oleh PD BPR Bank Bantul mudah dipahami oleh nasabah.				
31	Pelaksanaan prosedur kredit pada PD BPR Bank Bantul tergolong lambat.				
32	Proses pencairan dana kredit oleh PD BPR Bank Bantul yang diajukan oleh nasabah terbilang cepat.				
33	Persyaratan kredit yang diterapkan oleh PD BPR Bank Bantul tidak berbelit-belit.				
34	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit sulit dilaksanakan.				
35	Anda lebih memilih mengambil kredit kepada bank umum yang sudah terkenal dimasyarakat daripada memilih mengambil kredit pada bank				

	yang tidak terkenal namun prosedur kreditnya mudah.				
--	---	--	--	--	--

Lampiran 8. Rekap Data Penelitian

A. KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT

N0	BUTIR SOAL									JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	2	2	2	1	2	22
2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24
3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	26
4	4	4	4	3	3	3	2	4	1	28
5	3	3	3	4	3	4	2	3	1	26
6	3	3	3	4	3	4	2	3	1	26
7	2	1	3	3	3	3	2	3	2	22
8	2	2	3	3	3	3	1	4	2	23
9	4	3	4	3	4	3	2	4	3	30
10	4	3	4	4	4	2	4	4	3	32
11	3	3	4	4	2	1	4	2	2	25
12	4	4	3	3	4	4	1	4	2	29
13	3	4	3	3	4	4	2	3	1	27
14	3	3	4	4	4	3	2	4	1	28
15	4	4	3	3	3	3	1	3	2	26
16	3	3	3	4	3	1	1	4	3	25
17	3	2	3	3	3	4	2	3	2	25
18	3	3	2	3	3	4	2	3	2	25
19	3	3	3	4	3	3	2	3	2	26
20	3	4	4	3	3	4	2	2	2	27
21	4	4	4	3	3	3	1	4	2	28
22	4	3	4	3	1	2	4	2	2	25
23	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27
24	4	3	4	4	3	3	1	3	2	27
25	4	3	4	3	4	4	1	4	1	28
26	4	4	4	4	4	4	1	4	1	30
27	3	4	4	2	1	3	2	3	2	24
28	3	4	4	3	3	4	1	4	2	28
29	3	3	3	3	4	4	1	3	2	26
30	4	3	3	3	4	4	1	3	2	27
31	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
32	4	3	4	4	3	3	2	3	2	28
33	3	3	3	3	4	4	2	3	2	27
34	3	4	3	4	3	3	1	4	1	26
35	4	3	4	3	4	4	2	4	2	30
36	4	4	4	4	3	4	2	4	2	31
37	3	3	4	4	3	3	1	3	2	26
38	4	4	3	4	3	3	2	3	2	28
39	3	4	4	4	3	4	4	3	2	31

40	4	3	3	3	3	3	2	3	2	26
41	3	3	3	4	3	4	2	3	1	26
42	3	4	4	4	3	3	2	3	2	28
43	3	3	3	4	4	4	2	3	1	27
44	4	4	4	4	3	4	1	4	2	30
45	2	3	3	3	3	4	2	3	2	25
46	4	3	4	3	3	4	1	4	1	27
47	4	4	4	4	3	3	1	3	2	28
48	3	4	3	4	3	3	1	4	2	27
49	4	3	3	3	3	4	1	3	1	25
50	4	3	3	4	3	4	2	3	2	28
51	4	4	4	3	3	3	2	3	2	28
52	3	4	4	4	3	3	1	3	2	27
53	2	3	4	4	2	2	3	1	3	24
54	3	3	3	4	2	1	3	2	3	24
55	3	4	4	4	3	3	2	3	1	27
56	4	4	4	3	3	4	1	3	3	29
57	4	3	4	3	4	3	2	3	1	27
58	3	4	3	4	3	3	1	3	1	25
59	3	3	4	4	4	3	2	3	1	27
60	3	4	3	4	3	3	2	3	2	27
61	3	4	4	4	3	3	2	3	2	28
62	4	3	3	2	3	3	2	3	2	25
63	3	4	3	3	3	4	2	4	2	28
64	4	4	4	3	3	3	2	3	2	28
65	3	4	3	4	3	4	2	3	2	28
66	4	3	3	3	3	3	2	4	2	27
67	3	4	4	3	3	3	2	3	2	27
68	3	4	4	4	3	4	2	3	2	29
69	3	4	4	4	3	3	2	3	2	28
70	1	1	3	3	3	4	2	4	2	23
71	4	4	4	4	3	4	2	3	2	30
72	4	3	4	4	3	4	2	3	2	29
73	4	4	3	4	3	3	2	3	2	28
74	3	3	4	3	3	3	2	3	2	26
75	3	3	3	3	4	3	1	3	1	24
76	3	4	4	4	3	4	2	3	2	29
77	4	3	3	2	3	4	2	3	1	25
78	3	4	3	4	3	3	1	3	2	26
79	4	3	4	4	3	3	2	3	2	28
80	4	4	4	4	3	4	2	4	2	31

81	4	4	3	3	4	3	2	4	2	29
82	4	3	4	3	3	3	3	4	2	29
83	4	4	3	3	4	3	2	3	1	27
84	4	3	3	3	3	4	2	3	1	26
85	4	4	3	4	3	3	1	3	2	27
86	4	4	3	3	4	3	2	4	2	29
87	4	4	4	4	3	4	2	4	1	30
88	3	4	3	4	3	4	2	4	2	29
89	4	4	3	4	3	3	2	4	2	29
90	4	3	4	4	4	3	1	3	2	28
91	2	4	4	3	3	4	2	3	1	26
92	4	3	3	3	3	3	2	3	2	26
93	3	4	3	3	3	4	2	4	2	28
94	3	4	4	3	4	3	2	4	2	29
95	4	4	4	4	4	4	1	4	2	31
96	4	3	4	4	3	3	2	4	2	29
97	3	4	3	3	4	4	2	3	2	28
98	4	3	3	4	2	4	2	3	2	27
99	4	3	4	4	3	4	2	3	2	29
100	3	4	3	4	3	3	2	3	2	27
101	4	4	4	4	3	3	2	3	2	29
102	3	4	3	4	4	3	2	3	2	28
103	4	4	3	4	3	4	2	3	1	28
104	4	3	3	3	3	4	2	3	1	26
105	4	3	3	3	3	3	2	3	1	25
106	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
107	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
108	3	3	4	4	3	4	2	4	2	29
109	4	4	4	4	4	4	1	4	1	30
110	3	4	4	4	4	3	2	3	1	28
111	3	3	2	3	3	3	2	3	2	24
112	3	2	3	2	2	3	2	3	2	22
113	4	3	3	4	3	3	2	3	2	27
114	3	4	3	3	3	4	2	3	1	26
115	4	4	3	3	3	4	2	3	2	28
116	4	3	4	4	3	3	2	3	2	28
117	3	4	4	4	3	3	2	3	2	28
118	4	4	4	4	4	4	1	4	1	30
119	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
120	3	4	4	2	1	3	2	3	2	24
121	3	4	3	3	3	4	2	3	2	27

122	3	3	3	3	2	2	3	2	4	25
123	4	3	4	3	4	3	2	3	1	27
124	4	4	4	4	4	4	1	4	1	30
125	3	4	3	3	3	3	2	3	2	26
126	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
127	3	4	4	3	3	3	2	4	2	28
128	4	3	4	4	3	4	2	4	2	30
129	3	4	4	4	3	4	2	3	2	29
130	3	3	3	3	3	4	2	4	2	27
131	4	4	3	4	3	3	2	3	2	28
132	4	3	3	3	3	3	2	3	2	26
133	3	3	3	4	3	3	2	4	2	27
134	4	4	3	3	4	3	1	3	2	27
135	3	3	2	4	3	3	2	3	2	25
136	3	3	2	4	4	4	1	3	2	26
137	4	3	4	4	3	3	2	4	2	29
138	3	4	4	4	3	4	2	3	2	29
139	3	3	2	3	3	3	2	3	2	24
140	4	4	4	4	3	4	2	4	1	30
141	3	3	2	4	3	4	1	3	1	24
142	3	3	2	4	3	4	2	3	1	25
143	4	4	3	4	3	4	2	3	2	29
144	3	4	3	4	4	4	2	3	2	29
145	4	3	3	4	4	3	2	4	2	29
146	2	4	4	3	4	3	1	3	2	26
147	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
148	4	4	3	3	3	3	2	3	2	27
149	4	4	3	4	3	3	2	3	2	28
150	4	3	2	4	3	4	3	2	2	27
151	3	1	3	3	3	4	3	3	1	24
152	4	1	3	4	3	4	3	3	1	26
153	3	2	3	4	1	3	3	3	1	23
154	3	3	1	4	1	4	3	3	2	24
155	1	3	3	4	2	3	2	1	2	21
156	2	4	3	3	3	1	2	1	2	21
157	3	4	4	3	3	1	2	3	2	25
158	4	3	4	3	3	2	2	3	2	26
159	2	4	3	3	4	3	1	3	2	25
160	4	3	3	3	4	4	2	2	2	27
161	4	3	4	3	3	4	2	2	2	27
162	4	3	3	3	4	4	2	2	1	26

163	3	2	3	2	3	4	2	3	1	23
164	3	4	3	1	3	1	2	3	2	22
165	3	4	4	2	3	3	3	3	2	27
166	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27
167	4	4	3	3	3	3	3	3	2	28
168	4	4	3	3	3	3	4	3	2	29
169	3	3	3	3	3	3	4	4	2	28
170	3	3	3	3	2	4	4	4	2	28
171	3	4	4	4	2	4	4	4	2	31
172	4	4	4	4	3	2	2	3	2	28
173	2	4	4	4	3	3	2	4	1	27
174	3	3	3	4	3	3	2	3	2	26
175	4	1	3	4	3	3	2	4	2	26
176	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
177	1	3	3	4	3	4	3	4	2	27
178	4	4	3	3	1	1	3	3	3	25
179	4	4	3	3	3	3	3	3	2	28
180	4	3	3	3	3	3	2	3	2	26
181	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
182	4	3	4	4	3	4	2	4	2	30
183	4	4	3	3	3	4	3	4	2	30
184	4	4	4	4	3	4	2	4	2	31
185	4	4	3	3	2	2	3	3	2	26
186	3	4	4	4	3	1	3	3	3	28
187	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
188	3	3	4	1	3	1	2	3	2	22
189	4	4	4	1	2	4	2	3	2	26
190	3	4	4	4	3	4	2	4	1	29
191	4	4	2	4	3	4	2	3	2	28
192	4	3	1	4	4	1	2	3	2	24
193	3	3	1	4	3	3	2	3	2	24
194	3	3	1	3	3	3	2	3	2	23
195	4	4	4	3	3	3	2	2	2	27
196	3	3	4	3	3	3	2	3	1	25
197	1	4	4	3	1	4	1	3	2	23
198	3	2	4	3	3	4	1	3	2	25
199	3	4	4	3	3	4	1	3	2	27
200	4	1	3	4	4	4	1	2	2	25
201	3	3	3	3	4	3	1	3	2	25
202	4	2	3	4	4	3	1	3	1	25
203	4	4	3	4	3	3	1	3	2	27

204	3	4	4	4	3	3	1	4	2	28
205	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
206	4	4	4	3	4	3	2	4	2	30
207	4	4	3	3	3	3	2	3	2	27
208	3	3	3	3	3	3	1	4	2	25
209	4	3	3	2	1	4	1	4	2	24
210	3	4	3	3	1	4	1	4	1	24
211	1	4	4	3	3	4	1	4	2	26
212	1	3	4	4	3	4	2	3	2	26
213	1	3	3	4	3	2	2	3	2	23
214	3	3	3	4	4	3	2	3	2	27
215	4	4	3	4	3	3	2	3	2	28
216	4	4	3	1	3	3	3	2	2	25
217	4	4	3	3	3	3	2	2	2	26
218	3	3	3	3	3	1	3	3	2	24
219	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
220	4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
221	2	3	4	4	4	3	2	3	2	27
222	4	4	3	4	4	1	2	4	2	28
223	3	3	4	4	3	3	2	3	2	27
224	4	1	4	4	3	3	2	3	2	26
225	4	1	3	4	3	3	1	3	2	24
226	3	3	3	2	3	1	2	1	2	20
227	3	4	3	2	4	4	2	3	2	27
228	4	3	3	2	3	4	2	3	2	26
229	2	3	3	2	3	4	2	3	2	24
230	3	2	4	3	3	4	3	3	1	26
231	3	2	4	3	3	3	3	3	2	26
232	4	2	4	2	4	3	2	4	2	27
233	4	3	4	2	4	3	2	3	2	27
234	3	4	3	4	4	3	2	3	2	28
235	3	3	3	4	2	3	2	4	2	26
236	4	4	3	4	2	4	3	4	2	30
237	3	3	3	4	3	3	2	4	2	27
238	4	3	4	4	3	3	2	3	2	28
239	3	4	3	3	2	3	2	3	2	25
240	4	3	3	4	3	3	1	3	1	25
Tot.	804	804	802	814	735	776	474	761	447	6417

B. CITRA PERBANKAN

N0	BUTIR SOAL	JUMLAH
----	------------	--------

	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	3	4	3	2	2	22
2	3	3	2	3	3	3	3	20
3	4	3	1	3	3	4	4	22
4	4	4	2	4	4	3	3	24
5	3	4	1	3	4	3	3	21
6	3	4	1	3	4	4	3	22
7	3	3	2	3	3	2	3	19
8	3	4	3	3	3	2	2	20
9	3	4	2	3	3	2	2	19
10	3	4	2	3	4	1	2	19
11	3	4	1	3	3	3	3	20
12	4	4	1	3	4	4	3	23
13	4	3	2	4	4	3	1	21
14	4	3	2	4	3	3	4	23
15	4	3	1	3	3	3	4	21
16	3	3	2	3	3	4	3	21
17	3	3	2	4	2	3	3	20
18	4	3	2	3	4	4	3	23
19	3	3	1	3	3	4	3	20
20	4	3	2	4	3	4	4	24
21	4	4	1	3	3	4	4	23
22	4	3	2	3	4	4	4	24
23	2	3	2	2	3	3	3	18
24	4	3	1	3	3	2	3	19
25	4	4	1	3	3	2	3	20
26	4	3	2	4	4	4	4	25
27	3	3	1	4	3	4	4	22
28	3	4	1	2	3	3	3	19
29	3	3	1	4	4	4	3	22
30	2	3	1	3	3	4	4	20
31	3	4	1	3	4	4	4	23
32	4	4	1	4	4	4	4	25
33	3	3	2	4	4	4	4	24
34	4	4	2	3	3	4	4	24
35	4	4	1	3	4	4	4	24
36	3	3	2	3	3	3	3	20
37	3	4	1	4	4	4	4	24
38	4	4	1	3	3	3	3	21
39	4	4	1	4	4	4	3	24
40	4	4	1	4	3	4	3	23

41	3	4	1	3	3	3	3	20
42	4	4	1	4	4	4	4	25
43	3	3	1	4	4	3	4	22
44	3	4	1	3	4	3	4	22
45	4	4	1	4	4	4	4	25
46	4	3	1	4	4	3	3	22
47	4	3	1	4	3	4	4	23
48	4	4	2	3	4	4	3	24
49	3	3	4	4	4	3	3	24
50	3	3	2	4	4	3	4	23
51	3	4	1	3	4	4	4	23
52	4	4	1	4	3	4	4	24
53	4	4	1	3	4	3	3	22
54	4	4	2	4	4	3	4	25
55	4	3	1	3	4	3	4	22
56	4	4	1	4	3	4	4	24
57	4	3	2	4	4	3	3	23
58	4	4	2	3	4	3	4	24
59	4	4	1	3	2	3	4	21
60	4	3	1	3	4	3	4	22
61	3	3	3	3	4	3	3	22
62	4	3	2	3	2	3	3	20
63	4	3	2	3	3	3	3	21
64	3	3	2	3	3	3	3	20
65	3	3	1	3	4	4	4	22
66	3	3	2	3	3	3	3	20
67	4	3	1	3	3	3	3	20
68	3	3	2	3	3	3	3	20
69	3	3	2	3	4	3	4	22
70	3	3	2	3	3	3	3	20
71	4	3	1	3	4	4	4	23
72	3	4	1	3	3	3	3	20
73	4	3	1	3	3	3	4	21
74	4	3	2	3	3	3	3	21
75	3	3	2	3	4	4	4	23
76	3	3	1	2	3	3	3	18
77	4	2	2	2	2	3	3	18
78	4	3	1	3	3	3	3	20
79	3	3	1	3	3	3	3	19
80	4	3	2	3	4	4	4	24
81	4	3	1	3	3	3	3	20

82	4	3	1	3	3	3	3	20
83	3	3	1	3	3	3	3	19
84	4	3	1	3	3	3	3	20
85	4	3	1	3	4	3	3	21
86	3	3	2	3	3	3	3	20
87	4	3	1	3	4	4	4	23
88	4	3	1	3	3	4	4	22
89	4	3	1	3	4	4	4	23
90	4	3	1	3	3	3	3	20
91	4	3	2	4	3	3	4	23
92	3	3	1	3	4	3	3	20
93	3	3	1	3	4	4	4	22
94	4	3	1	3	4	4	3	22
95	3	3	1	3	4	4	4	22
96	4	3	1	3	4	4	4	23
97	3	3	2	3	3	3	3	20
98	4	3	1	3	3	4	4	22
99	4	3	1	3	4	3	4	22
100	3	3	2	3	3	3	3	20
101	4	3	2	3	4	4	4	24
102	3	3	2	3	4	4	3	22
103	4	4	1	3	3	3	3	21
104	3	3	1	4	4	4	4	23
105	4	3	2	3	3	3	3	21
106	4	3	1	3	4	3	4	22
107	3	3	1	3	3	3	4	20
108	4	4	1	3	3	3	3	21
109	4	3	2	4	4	4	4	25
110	4	4	1	4	4	4	3	24
111	3	3	1	3	4	3	3	20
112	4	3	1	3	4	3	3	21
113	4	3	1	3	3	3	4	21
114	3	3	1	3	3	4	4	21
115	3	3	1	3	3	3	3	19
116	3	3	2	3	3	3	3	20
117	3	4	1	3	3	3	3	20
118	4	4	1	4	4	4	4	25
119	4	3	1	3	4	4	4	23
120	3	3	1	3	3	3	4	20
121	3	3	2	3	3	3	4	21
122	3	3	1	3	3	3	3	19

123	4	3	1	3	3	3	3	20
124	4	3	1	3	4	4	4	23
125	3	3	1	3	3	3	4	20
126	4	3	3	3	3	3	3	22
127	4	3	1	3	3	3	3	20
128	4	3	1	3	3	3	3	20
129	3	3	2	3	3	3	3	20
130	4	3	3	3	4	2	3	22
131	4	3	1	3	3	3	3	20
132	3	3	1	3	3	3	3	19
133	4	4	2	3	3	3	3	22
134	3	3	1	3	4	4	3	21
135	4	4	2	3	3	3	3	22
136	4	3	2	3	4	4	4	24
137	3	3	2	3	3	3	3	20
138	4	3	1	3	3	3	3	20
139	3	3	1	3	3	3	3	19
140	3	4	1	3	3	3	3	20
141	3	3	1	3	3	3	3	19
142	3	3	1	3	3	4	3	20
143	3	3	1	4	3	4	3	21
144	3	3	1	3	3	4	3	20
145	4	3	1	4	4	3	3	22
146	3	3	2	3	4	3	3	21
147	3	3	2	4	4	4	3	23
148	4	3	1	4	4	3	3	22
149	3	4	1	4	3	4	4	23
150	3	4	1	4	3	3	3	21
151	3	3	2	3	4	4	4	23
152	3	3	2	3	4	4	4	23
153	4	3	2	3	3	4	4	23
154	4	3	2	3	4	4	4	24
155	4	3	2	4	3	3	3	22
156	4	4	2	3	4	3	3	23
157	4	4	2	4	3	4	3	24
158	3	3	2	3	4	4	4	23
159	3	3	3	4	4	3	3	23
160	3	3	3	3	4	4	2	22
161	4	3	3	4	3	4	2	23
162	4	3	3	4	3	3	2	22
163	4	3	3	4	2	1	3	20

164	3	4	3	4	2	1	1	18
165	3	3	3	4	1	2	1	17
166	3	3	3	3	1	3	1	17
167	1	3	2	3	3	1	1	14
168	1	4	2	3	2	4	3	19
169	2	4	2	4	3	4	3	22
170	1	4	1	3	3	4	4	20
171	2	4	1	4	4	4	3	22
172	3	4	1	4	4	2	3	21
173	3	4	1	4	4	3	4	23
174	2	4	4	4	1	3	4	22
175	3	3	4	4	1	3	4	22
176	3	4	4	4	4	3	4	26
177	3	4	2	3	4	3	4	23
178	1	4	2	3	4	4	4	22
179	4	4	2	3	4	4	4	25
180	4	4	2	3	3	3	4	23
181	4	3	3	3	4	4	3	24
182	4	4	1	3	2	3	3	20
183	4	4	2	4	2	4	3	23
184	3	4	2	4	3	3	4	23
185	1	4	2	4	3	4	4	22
186	3	4	1	4	3	3	4	22
187	3	4	1	4	4	4	4	24
188	3	4	1	3	1	3	4	19
189	3	3	2	3	3	3	4	21
190	3	4	2	3	4	3	4	23
191	4	4	3	3	4	3	3	24
192	3	4	3	3	4	2	3	22
193	3	4	3	3	4	3	3	23
194	3	4	3	4	4	3	3	24
195	3	3	3	3	3	3	3	21
196	1	3	2	4	3	3	3	19
197	1	3	2	3	3	3	3	18
198	3	4	2	3	2	1	2	17
199	3	4	2	3	3	1	3	19
200	3	4	2	3	3	3	3	21
201	4	4	2	3	3	3	4	23
202	4	4	1	4	3	3	4	23
203	4	4	1	4	4	4	3	24
204	4	4	1	4	4	4	3	24

205	3	4	1	4	4	4	3	23
206	3	4	1	4	3	3	3	21
207	3	3	1	4	4	3	3	21
208	4	3	1	3	4	3	4	22
209	3	4	1	3	1	4	4	20
210	4	4	2	3	1	3	4	21
211	3	4	2	3	3	4	3	22
212	4	4	2	4	3	3	3	23
213	3	4	1	4	3	4	3	22
214	3	4	2	4	4	4	3	24
215	4	3	1	4	4	4	4	24
216	4	3	2	4	3	4	4	24
217	3	3	1	4	3	3	4	21
218	3	4	2	4	3	3	4	23
219	4	3	2	3	3	3	4	22
220	4	4	2	3	3	3	3	22
221	4	3	1	3	3	3	3	20
222	4	4	1	3	3	3	3	21
223	3	4	1	3	3	3	3	20
224	3	4	2	4	3	4	3	23
225	3	4	2	4	4	4	4	25
226	1	4	2	4	4	4	3	22
227	2	4	2	3	4	4	4	23
228	2	4	1	3	1	4	3	18
229	3	3	1	3	1	4	3	18
230	3	3	1	3	3	3	3	19
231	3	3	1	4	3	3	3	20
232	4	4	2	3	3	3	3	22
233	3	3	2	4	3	4	3	22
234	3	3	2	3	3	3	3	20
235	3	3	1	4	3	4	3	21
236	3	4	1	4	3	3	3	21
237	3	4	1	4	4	4	3	23
238	4	4	1	4	4	3	3	23
239	4	3	2	3	4	4	3	23
240	4	3	2	3	3	4	3	22
Tot.	808	817	383	796	790	792	794	5180

C. PELAYANAN

N0	BUTIR SOAL	JUMLAH
----	------------	--------

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	30
2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	31
3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	32
4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	30
5	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	33
6	4	3	4	3	3	1	3	3	3	2	29
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
8	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23
9	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	32
10	4	3	4	2	3	1	3	4	3	2	29
11	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	28
12	3	4	3	4	3	2	3	4	4	1	31
13	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	28
14	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	30
15	4	4	4	4	1	1	4	4	3	2	31
16	4	4	3	3	2	2	3	3	3	1	28
17	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	29
18	4	3	3	3	3	1	2	3	3	2	27
19	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	28
20	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	29
21	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	32
22	4	4	3	3	3	1	4	3	3	2	30
23	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	26
24	4	3	4	4	4	1	4	3	3	2	32
25	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	26
26	3	3	4	4	4	1	4	3	3	2	31
27	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	33
28	3	3	4	4	3	1	3	3	3	2	29
29	3	3	3	2	2	2	3	4	4	1	27
30	4	4	4	4	2	1	4	3	4	1	31
31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28
32	3	3	4	4	4	1	4	4	3	2	32
33	4	3	4	3	4	2	3	4	4	1	32
34	3	3	4	4	4	1	4	3	3	1	30
35	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	28
36	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	32
37	3	3	3	4	3	1	4	4	3	2	30
38	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	29
39	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	30
40	3	3	3	3	3	1	3	4	3	1	27

41	4	3	4	4	4	1	4	4	4	1	33
42	4	3	3	4	4	1	3	4	3	1	30
43	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	29
44	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	31
45	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	33
46	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	34
47	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	29
48	4	3	4	4	4	2	3	3	3	1	31
49	3	3	4	3	4	3	2	4	4	1	31
50	4	4	4	4	4	1	4	4	3	1	33
51	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	28
52	3	3	3	4	3	1	4	3	4	1	29
53	4	2	4	2	2	2	3	3	3	2	27
54	4	3	4	3	4	1	3	3	4	1	30
55	4	3	4	3	2	2	4	3	4	2	31
56	3	3	2	3	3	1	3	4	4	1	27
57	3	4	3	3	4	2	4	3	3	2	31
58	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	32
59	3	4	4	3	3	1	3	4	4	2	31
60	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	29
61	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	30
62	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	31
63	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	31
64	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	31
65	3	3	3	3	3	1	4	4	3	2	29
66	4	3	3	3	4	1	4	4	4	2	32
67	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	30
68	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	31
69	3	3	3	4	4	1	4	3	3	2	30
70	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	29
71	3	3	3	3	4	1	4	2	4	2	29
72	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	33
73	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	30
74	3	4	4	4	4	1	4	4	4	2	34
75	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	35
76	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	30
77	3	3	2	2	3	2	3	4	4	2	28
78	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	30
79	4	3	4	3	3	1	4	3	3	2	30
80	3	3	3	3	4	1	4	4	3	2	30
81	3	4	4	4	3	1	3	4	3	1	30

82	3	4	3	4	4	1	4	4	4	2	33
83	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	35
84	4	3	3	3	3	1	4	3	4	2	30
85	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	31
86	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	35
87	3	3	4	4	4	1	4	4	3	2	32
88	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	32
89	4	3	4	3	4	1	4	4	4	2	33
90	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	33
91	3	4	4	4	4	2	3	4	4	1	33
92	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30
93	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	32
94	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	31
95	3	3	3	4	3	1	4	4	3	1	29
96	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	32
97	3	3	4	3	4	1	4	3	3	2	30
98	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	30
99	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	32
100	3	3	4	4	3	1	3	4	4	1	30
101	4	3	3	3	3	1	3	4	3	1	28
102	4	3	3	3	4	1	3	4	4	1	30
103	3	3	3	3	3	2	3	1	1	4	26
104	3	3	4	4	4	1	4	4	4	2	33
105	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	29
106	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	29
107	4	3	3	3	3	1	3	4	4	2	30
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	29
109	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	33
110	4	3	4	3	4	1	3	3	3	1	29
111	3	3	3	4	3	1	3	4	4	2	30
112	4	3	3	2	2	2	4	3	3	1	27
113	3	3	4	3	4	1	4	4	3	1	30
114	3	3	3	3	4	2	4	4	4	1	31
115	4	3	4	4	4	1	4	2	3	2	31
116	3	4	4	3	3	1	4	4	4	2	32
117	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	34
118	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	34
119	3	3	3	3	4	1	4	4	4	2	31
120	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	28
121	3	3	4	3	4	1	4	4	4	2	32
122	3	3	3	3	4	1	3	4	3	2	29

123	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	34
124	3	4	4	4	4	1	4	4	4	2	34
125	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	28
126	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	29
127	3	3	3	3	4	1	4	4	3	2	30
128	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	33
129	3	3	3	3	4	1	4	4	4	2	31
130	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	29
131	4	3	3	3	4	1	4	4	3	1	30
132	4	3	3	3	4	1	4	2	3	3	30
133	4	1	3	3	3	2	3	4	3	2	28
134	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	29
135	4	3	3	3	4	1	4	4	3	1	30
136	4	3	3	3	4	1	4	4	3	4	33
137	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	29
138	3	4	4	3	4	1	4	4	4	2	33
139	4	3	3	3	3	1	4	4	3	2	30
140	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28
141	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	26
142	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	26
143	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	25
144	4	3	4	4	3	1	3	3	3	1	29
145	4	3	4	4	3	2	4	4	3	1	32
146	4	3	4	4	3	2	4	4	4	1	33
147	4	3	3	3	3	2	4	4	4	1	31
148	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	31
149	4	3	3	3	3	1	4	4	3	2	30
150	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	31
151	4	4	3	3	3	1	4	4	3	2	31
152	4	4	3	4	3	2	3	4	4	1	32
153	4	4	3	4	3	1	4	3	3	2	31
154	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	34
155	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	31
156	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	32
157	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	31
158	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	28
159	4	3	3	1	3	2	3	4	4	2	29
160	2	1	3	1	3	2	3	1	4	2	22
161	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	23
162	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	29
163	3	3	3	3	3	1	4	4	3	1	28

164	3	3	4	1	3	1	4	4	2	1	26
165	1	3	3	3	4	1	4	4	3	1	27
166	3	2	3	3	4	1	3	1	3	2	25
167	3	3	3	4	4	1	3	4	3	2	30
168	3	3	3	4	4	1	3	4	1	2	28
169	3	3	4	3	4	1	4	4	3	2	31
170	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	29
171	4	4	3	3	3	2	4	3	3	1	30
172	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
173	1	3	3	4	3	3	4	3	2	3	29
174	1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	29
175	1	2	2	4	4	2	4	3	4	2	28
176	1	3	3	3	4	2	3	3	4	1	27
177	2	3	3	4	4	2	3	3	4	1	29
178	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	28
179	3	4	3	4	4	2	3	3	4	1	31
180	4	3	2	3	3	2	3	4	4	1	29
181	3	3	3	3	3	1	4	4	4	1	29
182	4	3	3	3	3	1	4	4	4	1	30
183	4	1	3	3	4	1	4	3	3	2	28
184	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28
185	3	3	4	4	4	2	3	4	3	1	31
186	3	4	1	4	1	2	3	4	3	2	27
187	3	4	2	4	1	2	3	3	3	1	26
188	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	28
189	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	31
190	4	4	3	3	3	1	3	4	4	2	31
191	4	3	3	3	3	1	3	4	2	1	27
192	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	33
193	3	3	4	3	1	4	4	3	3	1	29
194	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	32
195	3	4	3	3	4	2	4	3	3	1	30
196	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	32
197	3	3	1	3	4	2	3	4	4	2	29
198	4	3	4	3	1	1	3	3	4	2	28
199	3	3	4	3	4	1	3	2	4	2	29
200	4	4	4	3	4	1	1	2	3	2	28
201	4	3	4	3	4	1	2	2	3	2	28
202	4	3	4	3	3	1	3	3	3	2	29
203	3	3	3	4	3	1	3	3	3	1	27
204	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	29

205	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	31
206	3	4	3	3	3	2	1	3	3	1	26
207	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	27
208	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	28
209	4	4	3	2	3	1	3	4	3	1	28
210	4	3	2	2	3	2	3	3	4	1	27
211	3	4	3	2	4	1	2	3	3	2	27
212	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	27
213	3	4	3	3	3	1	3	4	3	1	28
214	3	3	3	1	3	2	3	3	4	2	27
215	4	1	3	3	3	2	4	3	3	1	27
216	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	30
217	4	3	4	3	4	1	3	3	3	1	29
218	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	29
219	3	4	3	4	4	1	3	4	3	2	31
220	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	31
221	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	32
222	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	30
223	4	4	2	3	3	2	3	4	4	1	30
224	4	4	3	3	2	1	3	2	4	2	28
225	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1	27
226	3	3	2	3	3	1	3	3	4	2	27
227	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	29
228	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	31
229	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	30
230	4	3	3	3	3	2	1	3	4	2	28
231	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	29
232	4	3	3	3	3	1	3	3	4	1	28
233	4	3	3	3	3	1	3	4	4	2	30
234	2	3	4	3	3	1	3	4	3	2	28
235	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	30
236	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	29
237	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	30
238	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	31
239	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	32
240	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	32
Tot.	814	759	782	772	781	395	792	823	815	423	7156

D. PROSEDUR KREDIT

N0	BUTIR SOAL	JUMLAH
----	------------	--------

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	2	3	2	3	2	3	3	25
2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	25
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	27
4	3	3	4	2	2	3	1	4	2	24
5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	23
6	3	3	3	3	4	4	4	3	1	28
7	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27
8	2	3	3	3	3	3	3	3	1	24
9	4	4	3	2	2	3	1	3	4	26
10	4	4	4	1	1	4	2	4	1	25
11	3	1	3	4	1	2	3	2	2	21
12	3	4	4	3	3	3	3	4	1	28
13	3	3	4	4	3	2	4	3	1	27
14	4	3	4	4	3	3	4	4	2	31
15	4	4	4	4	3	4	4	4	1	32
16	3	4	3	4	3	4	4	3	2	30
17	3	3	3	4	3	3	4	4	2	29
18	3	3	3	4	4	3	3	4	2	29
19	3	3	3	4	3	4	3	3	1	27
20	3	3	3	3	3	2	3	1	2	23
21	3	3	4	3	4	4	4	3	2	30
22	4	3	4	3	3	3	3	4	2	29
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
24	4	4	3	3	4	3	3	4	1	29
25	4	4	3	4	3	3	3	4	1	29
26	3	4	4	4	4	4	4	4	1	32
27	3	3	4	3	4	3	4	3	2	29
28	1	4	2	3	2	3	3	2	3	23
29	4	4	4	4	3	4	4	4	1	32
30	3	4	4	4	4	4	4	4	1	32
31	4	4	3	4	3	4	4	4	1	31
32	3	4	3	4	3	4	4	3	2	30
33	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33
34	3	3	3	3	3	3	3	4	1	26
35	4	3	3	3	3	4	4	3	2	29
36	4	3	3	3	3	2	4	4	1	27
37	3	4	3	4	3	2	4	3	2	28
38	3	4	4	4	4	1	4	1	4	29
39	3	3	3	3	3	4	4	4	1	28
40	4	4	4	4	3	4	4	4	1	32

41	3	4	4	4	4	4	4	4	1	32
42	3	3	3	3	3	4	3	4	1	27
43	4	3	3	3	3	4	4	3	2	29
44	3	3	3	3	1	4	4	3	2	26
45	4	3	4	3	1	2	4	3	1	25
46	4	3	3	4	2	1	4	3	1	25
47	3	3	3	3	3	3	4	4	2	28
48	4	4	4	4	3	3	3	4	2	31
49	4	4	4	4	3	3	4	1	2	29
50	3	4	4	4	4	4	4	4	1	32
51	4	3	3	3	4	4	4	3	2	30
52	3	3	3	3	4	4	4	3	1	28
53	2	3	4	3	3	3	4	4	2	28
54	4	4	4	3	3	4	4	3	2	31
55	3	4	4	3	3	3	3	4	1	28
56	3	3	3	3	4	4	3	4	1	28
57	4	3	3	3	4	3	3	4	1	28
58	3	4	3	3	4	3	4	4	1	29
59	3	3	3	4	4	3	3	4	2	29
60	3	3	3	3	3	3	4	3	1	26
61	3	3	3	4	3	3	3	4	1	27
62	3	3	3	2	3	2	2	3	3	24
63	4	3	3	3	3	3	3	4	1	27
64	3	4	4	4	3	3	4	3	2	30
65	3	3	3	3	4	3	4	3	2	28
66	3	3	4	4	3	4	3	3	2	29
67	3	3	4	4	3	3	4	3	1	28
68	3	3	3	3	3	4	4	3	1	27
69	3	3	4	4	3	3	3	3	1	27
70	3	3	3	3	4	3	4	3	1	27
71	3	4	3	3	3	4	4	3	2	29
72	4	4	4	4	3	4	4	4	1	32
73	3	3	4	3	3	3	3	3	1	26
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
75	3	3	3	3	3	4	3	3	1	26
76	3	3	2	3	3	4	4	3	2	27
77	3	4	3	3	3	4	3	1	2	26
78	3	3	3	4	3	4	4	3	1	28
79	3	3	3	4	3	4	3	3	2	28
80	3	4	3	3	4	4	4	3	2	30
81	4	3	4	4	3	4	3	3	2	30

82	4	3	3	3	3	4	3	4	2	29
83	3	3	3	3	3	3	3	4	1	26
84	2	4	4	4	3	3	4	4	1	29
85	3	4	4	3	4	3	4	3	1	29
86	1	4	4	4	3	4	4	4	1	29
87	4	3	3	3	3	4	4	3	1	28
88	3	4	4	4	3	3	4	3	1	29
89	3	3	3	3	4	4	4	3	2	29
90	3	3	3	3	4	4	4	3	1	28
91	3	4	3	3	3	4	3	4	1	28
92	3	1	3	3	3	4	4	3	2	26
93	3	4	4	4	3	3	4	4	1	30
94	3	3	3	4	3	3	3	4	1	27
95	4	4	4	3	4	2	4	3	1	29
96	3	3	4	3	3	3	3	4	1	27
97	3	3	3	3	3	3	4	4	1	27
98	3	4	4	4	4	4	4	3	1	31
99	3	3	4	4	3	4	4	3	2	30
100	2	3	3	4	3	3	3	3	2	26
101	3	3	4	3	3	4	4	3	1	28
102	4	4	4	4	4	4	4	3	1	32
103	3	3	3	4	3	3	3	4	1	27
104	3	3	3	3	3	4	4	4	2	29
105	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33
106	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
107	3	4	4	4	3	4	4	3	2	31
108	3	4	3	4	4	3	4	3	2	30
109	3	3	3	3	4	4	4	4	1	29
110	3	4	4	3	3	3	3	4	1	28
111	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
112	4	3	3	4	3	3	4	3	1	28
113	4	3	3	4	3	4	3	3	2	29
114	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33
115	3	3	4	4	3	3	3	3	1	27
116	4	3	3	3	3	3	3	4	1	27
117	3	3	3	3	3	4	4	4	1	28
118	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
120	3	3	3	3	3	3	4	3	1	26
121	3	3	4	4	3	4	3	3	2	29
122	3	3	3	3	3	4	3	3	1	26

123	3	3	3	3	3	4	4	3	1	27
124	3	3	3	3	4	3	3	3	2	27
125	4	4	4	4	4	3	4	3	2	32
126	4	3	3	4	3	3	3	3	2	28
127	4	3	3	4	3	4	3	4	1	29
128	3	2	3	3	3	3	3	4	1	25
129	3	3	3	4	3	4	4	3	2	29
130	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
131	3	3	3	3	3	4	4	3	1	27
132	3	4	4	3	3	4	4	3	2	30
133	4	3	3	3	3	4	3	3	1	27
134	4	4	3	3	3	3	4	3	2	29
135	4	3	3	3	3	4	4	3	1	28
136	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
137	4	3	4	3	3	3	3	4	1	28
138	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
139	4	3	4	3	3	3	3	1	1	25
140	3	3	3	3	3	4	4	2	1	26
141	3	3	3	3	4	3	3	3	2	27
142	3	3	3	3	4	3	3	3	1	26
143	3	3	3	3	4	4	3	3	1	27
144	3	3	3	3	4	3	4	3	1	27
145	3	3	4	3	3	4	4	4	2	30
146	4	4	3	4	3	3	4	3	2	30
147	3	4	3	4	3	4	3	3	2	29
148	3	4	4	4	3	4	4	3	2	31
149	3	3	3	3	3	4	3	3	1	26
150	3	4	3	4	4	4	4	2	2	30
151	4	3	3	3	4	3	3	3	1	27
152	4	4	3	4	4	3	4	3	2	31
153	3	3	4	3	3	3	4	3	1	27
154	3	4	4	4	4	3	4	3	3	32
155	4	4	4	3	3	4	3	1	3	29
156	3	4	4	4	1	3	3	1	3	26
157	4	4	4	4	1	4	3	3	2	29
158	3	3	3	4	2	3	3	3	2	26
159	4	3	3	4	3	4	1	3	2	27
160	3	3	3	4	4	3	1	2	2	25
161	3	3	4	3	4	4	3	2	2	28
162	3	3	4	3	4	4	3	2	2	28
163	2	3	4	3	4	4	3	3	1	27

164	3	3	3	2	1	4	1	3	1	21
165	3	3	3	3	3	4	3	3	1	26
166	3	4	3	3	3	3	3	3	1	26
167	3	4	1	3	3	3	4	3	1	25
168	3	4	1	1	3	3	4	3	1	23
169	2	4	2	3	3	4	3	4	1	26
170	3	4	1	3	4	3	3	4	2	27
171	3	4	2	3	4	4	3	4	2	29
172	4	4	3	3	2	4	3	3	3	29
173	3	3	3	2	3	4	4	4	3	29
174	4	3	2	4	3	4	4	3	3	30
175	4	3	3	4	3	4	4	4	2	31
176	4	3	3	4	3	4	3	3	2	29
177	3	3	3	4	4	3	4	4	2	30
178	3	4	1	3	1	3	3	3	2	23
179	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
180	4	4	4	4	3	3	3	3	2	30
181	3	3	4	4	3	3	3	3	1	27
182	3	4	4	4	4	3	3	4	1	30
183	3	3	4	3	4	4	3	4	1	29
184	2	4	3	3	4	4	3	4	2	29
185	2	3	1	3	2	4	4	3	2	24
186	3	4	3	3	1	4	4	3	2	27
187	3	3	3	3	3	4	4	3	2	28
188	1	4	3	3	1	3	3	3	2	23
189	3	4	3	4	4	3	3	3	2	29
190	3	4	3	4	4	3	3	4	1	29
191	3	2	4	2	4	3	3	3	1	25
192	4	2	3	3	1	3	3	3	4	26
193	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
194	4	4	3	3	3	4	3	3	2	29
195	3	4	3	3	3	3	3	2	2	26
196	3	1	1	3	3	4	4	3	2	24
197	3	2	1	4	4	3	3	3	2	25
198	3	4	3	4	4	3	3	3	1	28
199	4	4	3	4	4	3	3	3	1	29
200	4	4	3	3	4	3	3	2	1	27
201	3	4	4	3	3	3	3	3	1	27
202	3	3	4	3	3	4	3	3	1	27
203	3	3	4	3	3	4	4	3	1	28
204	3	2	4	3	3	4	4	4	2	29

205	3	3	3	4	3	4	4	3	2	29
206	4	3	3	3	3	4	3	4	2	29
207	4	3	3	3	3	4	3	3	1	27
208	4	1	4	3	3	3	3	4	2	27
209	3	4	3	3	4	3	2	4	1	27
210	3	4	4	4	4	3	2	4	2	30
211	3	4	3	3	4	3	2	4	1	27
212	3	4	4	3	4	4	3	3	1	29
213	3	4	3	3	2	4	3	3	1	26
214	3	3	3	4	3	4	1	3	2	26
215	3	3	4	3	3	4	3	3	2	28
216	3	4	4	3	3	4	3	2	2	28
217	3	3	3	3	3	4	3	2	1	25
218	4	3	3	3	1	4	4	3	1	26
219	3	3	4	3	3	3	4	3	1	27
220	4	3	4	4	3	3	4	3	2	30
221	3	2	4	4	3	3	4	3	2	28
222	4	3	4	4	1	3	2	4	2	27
223	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
224	4	3	3	4	3	4	3	3	1	28
225	4	3	3	4	3	4	3	3	1	28
226	3	3	1	4	1	4	3	1	1	21
227	3	2	2	4	4	3	3	3	2	26
228	3	3	2	4	4	3	4	3	3	29
229	3	3	3	4	4	3	4	3	2	29
230	4	3	3	4	4	3	3	3	2	29
231	3	4	3	4	3	4	3	3	2	29
232	3	3	4	4	3	3	3	4	1	28
233	3	3	3	4	3	4	3	3	1	27
234	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
235	3	3	3	3	3	4	4	4	2	29
236	3	3	3	3	4	4	3	4	2	29
237	3	1	3	3	3	4	3	4	2	26
238	4	3	4	3	3	4	3	3	2	29
239	4	3	4	3	3	3	4	3	2	29
240	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27
Tot.	775	788	781	806	748	822	809	767	383	6679

Lampiran 9. Tabel Data Responden

No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
1	28	laki-laki	SMP	Buruh
2	49	laki-laki	SD	Buruh
3	49	perempuan	SD	Buruh
4	27	perempuan	SMA	Buruh
5	74	laki-laki	Tidak ada	Buruh
6	56	laki-laki	Tidak ada	Buruh
7	43	laki-laki	SD	Buruh
8	46	perempuan	SD	Buruh
9	47	laki-laki	SD	Buruh
10	57	perempuan	SMP	Buruh
11	48	perempuan	S1	PNS
12	49	laki-laki	SD	Buruh
13	50	laki-laki	SMP	Buruh
14	54	laki-laki	SMA	Buruh
15	52	laki-laki	SMP	Buruh
16	26	laki-laki	SD	Buruh
17	37	perempuan	S1	Karyawan Swasta
18	40	laki-laki	SD	Buruh
19	63	laki-laki	SMP	Buruh
20	51	perempuan	SD	Buruh
21	30	perempuan	SD	Buruh
22	23	perempuan	SMA	Buruh
23	34	laki-laki	SMA	Buruh
24	26	laki-laki	S1	Karyawan Swasta
25	49	laki-laki	SD	Buruh
26	70	laki-laki	Tidak ada	Buruh
27	21	laki-laki	S1	Pelajar
28	33	perempuan	SMA	Karyawan Swasta
29	46	laki-laki	SMP	Buruh
30	57	perempuan	SD	Buruh
31	53	laki-laki	SD	Buruh
32	42	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
33	33	perempuan	SMA	Buruh
34	56	perempuan	SD	Buruh
No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
35	45	laki-laki	SD	Buruh
36	64	laki-laki	Tidak ada	Buruh

37	23	laki-laki	SD	Buruh
38	29	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
39	32	perempuan	SD	Buruh
40	47	perempuan	SD	Buruh
41	37	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
42	51	laki-laki	Tidak ada	Buruh
43	46	laki-laki	SD	Buruh
44	38	perempuan	SMA	PNS
45	35	laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
46	56	perempuan	SD	Buruh
47	44	laki-laki	SMP	Buruh
48	23	perempuan	SMA	Karyawan Swasta
49	29	laki-laki	S1	PNS
50	43	laki-laki	SD	Buruh
51	51	perempuan	SD	Buruh
52	37	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
53	48	laki-laki	SD	Buruh
54	36	laki-laki	SMP	Buruh
55	66	laki-laki	SD	Buruh
56	53	perempuan	Tidak ada	Buruh
57	47	perempuan	SD	Buruh
58	24	perempuan	S1	Karyawan Swasta
59	58	laki-laki	SD	Buruh
60	39	laki-laki	SMP	Buruh
61	50	laki-laki	Tidak ada	Buruh
62	19	laki-laki	SMA	Pelajar
63	45	laki-laki	SD	Buruh
64	46	laki-laki	SD	Buruh
65	61	perempuan	Tidak ada	Buruh
66	40	laki-laki	SD	Buruh
67	47	laki-laki	SD	Buruh
68	50	laki-laki	SMP	Buruh
69	38	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
70	44	laki-laki	Tidak ada	Buruh
71	46	laki-laki	Tidak ada	Buruh
72	51	perempuan	Tidak ada	Buruh
No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
73	42	perempuan	SMP	Buruh
74	37	perempuan	SMA	Karyawan Swasta

75	57	perempuan	SD	Buruh
76	42	laki-laki	SD	Buruh
77	32	laki-laki	SMP	Buruh
78	48	laki-laki	SMP	Buruh
79	33	perempuan	SMA	Karyawan Swasta
80	63	laki-laki	SD	Buruh
81	54	laki-laki	SD	Buruh
82	59	laki-laki	SD	Buruh
83	31	laki-laki	SMP	Buruh
84	46	laki-laki	SD	Buruh
85	43	perempuan	SD	Buruh
86	64	perempuan	SD	Buruh
87	68	laki-laki	SMP	Buruh
88	47	perempuan	SD	Buruh
89	51	laki-laki	SD	Buruh
90	27	laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
91	43	laki-laki	SD	Buruh
92	54	laki-laki	SD	Buruh
93	60	perempuan	SD	Buruh
94	29	perempuan	S1	PNS
95	26	perempuan	S1	PNS
96	63	laki-laki	Tidak ada	Buruh
97	25	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
98	52	laki-laki	SD	Buruh
99	63	laki-laki	SD	Buruh
100	46	laki-laki	SD	Buruh
101	34	laki-laki	SMP	Buruh
102	52	laki-laki	SD	Buruh
103	67	perempuan	SMP	Buruh
104	41	laki-laki	SD	Buruh
105	40	laki-laki	SD	Buruh
106	51	laki-laki	SMP	Buruh
107	30	perempuan	SMP	Karyawan Swasta
108	41	laki-laki	SMA	Buruh
109	56	laki-laki	SD	Buruh
110	34	laki-laki	SMP	Buruh
No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
111	56	perempuan	SD	Buruh
112	27	laki-laki	SMA	Karyawan Swasta

113	54	perempuan	SD	Buruh
114	55	perempuan	SD	Buruh
115	34	perempuan	SMP	Karyawan Swasta
116	37	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
117	63	laki-laki	SD	Buruh
118	52	perempuan	SD	Buruh
119	31	perempuan	SMA	Karyawan Swasta
120	43	laki-laki	SD	Buruh
121	50	laki-laki	SD	Buruh
122	37	laki-laki	SMP	Buruh
123	42	laki-laki	SD	Buruh
124	55	laki-laki	SD	Buruh
125	62	perempuan	SMP	Buruh
126	40	laki-laki	SD	Buruh
127	32	perempuan	SMP	Buruh
128	41	perempuan	SD	Buruh
129	33	perempuan	SMP	Karyawan Swasta
130	64	laki-laki	SD	Buruh
131	53	laki-laki	SD	Buruh
132	49	laki-laki	SD	Buruh
133	41	laki-laki	SD	Buruh
134	38	laki-laki	SMP	Buruh
135	41	laki-laki	SMA	Buruh
136	44	perempuan	SMP	Buruh
137	51	laki-laki	SMP	Buruh
138	32	laki-laki	SD	Buruh
139	36	perempuan	SMP	Buruh
140	57	laki-laki	SD	Buruh
141	44	laki-laki	SD	Buruh
142	56	laki-laki	SD	Buruh
143	56	perempuan	SD	Buruh
144	57	perempuan	SD	Buruh
145	34	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
146	56	laki-laki	SD	Buruh
147	58	laki-laki	SD	Buruh
148	67	perempuan	SMP	Buruh
No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
149	65	perempuan	SD	Buruh
150	43	perempuan	SD	Buruh

151	48	perempuan	SD	Buruh
152	52	laki-laki	SD	Buruh
153	53	laki-laki	SD	Buruh
154	49	laki-laki	SD	Buruh
155	50	laki-laki	SD	Buruh
156	55	laki-laki	SMP	Buruh
157	67	laki-laki	SMP	Buruh
158	65	laki-laki	SD	Buruh
159	53	perempuan	SD	Buruh
160	59	laki-laki	SD	Buruh
161	17	laki-laki	SMA	Pelajar
162	54	perempuan	SD	Buruh
163	66	perempuan	Tidak ada	Buruh
164	45	laki-laki	SD	Buruh
165	47	laki-laki	SMP	Buruh
166	52	laki-laki	SD	Buruh
167	51	perempuan	SD	Buruh
168	39	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
169	44	perempuan	SD	Buruh
170	56	laki-laki	SD	Buruh
171	67	laki-laki	SMP	Buruh
172	65	laki-laki	SD	Buruh
173	55	laki-laki	SD	Buruh
174	44	laki-laki	SD	Buruh
175	34	laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
176	43	laki-laki	SD	Buruh
177	64	laki-laki	SD	Buruh
178	73	laki-laki	SD	Buruh
179	53	laki-laki	SD	Buruh
180	56	laki-laki	SD	Buruh
181	65	laki-laki	SD	Buruh
182	64	perempuan	SD	Buruh
183	49	laki-laki	SD	Buruh
184	48	laki-laki	SD	Buruh
185	57	laki-laki	SD	Buruh
186	61	perempuan	SD	Buruh
No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
187	46	perempuan	SD	Buruh
188	51	laki-laki	SD	Buruh

189	52	laki-laki	SMP	Buruh
190	52	laki-laki	SD	Buruh
191	49	laki-laki	SD	Buruh
192	47	laki-laki	SMP	Buruh
193	54	perempuan	SMA	Buruh
194	53	perempuan	SMA	Buruh
195	44	laki-laki	SMP	Buruh
196	47	laki-laki	SD	Buruh
197	58	laki-laki	SD	Buruh
198	60	laki-laki	SMP	Buruh
199	70	laki-laki	SMP	Buruh
200	54	perempuan	SMP	Buruh
201	52	laki-laki	SMP	Buruh
202	37	laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
203	28	laki-laki	S1	PNS
204	36	laki-laki	SMA	Karyawan Swasta
205	46	perempuan	SMP	Buruh
206	62	perempuan	SD	Buruh
207	55	laki-laki	SD	Buruh
208	53	laki-laki	S1	PNS
209	58	laki-laki	SMP	Buruh
210	48	laki-laki	S1	Karyawan Swasta
211	47	laki-laki	SMA	Buruh
212	60	perempuan	SD	Buruh
213	59	laki-laki	SMP	Buruh
214	61	laki-laki	SD	Buruh
215	51	laki-laki	SD	Buruh
216	46	perempuan	SMA	Buruh
217	49	laki-laki	SMP	Buruh
218	57	laki-laki	SD	Buruh
219	39	laki-laki	SD	Buruh
220	40	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
221	42	laki-laki	SD	Buruh
222	46	laki-laki	SD	Buruh
223	48	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
224	50	perempuan	SD	Buruh
No. Responden	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
225	48	perempuan	SD	Buruh
226	36	perempuan	SMP	Karyawan Swasta

227	54	laki-laki	SD	Buruh
228	42	laki-laki	SD	Buruh
229	48	laki-laki	SD	Buruh
230	43	laki-laki	SMP	Buruh
231	52	laki-laki	SD	Buruh
232	64	perempuan	SD	Buruh
233	44	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
234	51	laki-laki	SD	Buruh
235	46	laki-laki	SD	Buruh
236	39	laki-laki	SMP	Karyawan Swasta
237	50	perempuan	SD	Buruh
238	47	laki-laki	SD	Buruh
239	44	laki-laki	SMP	Buruh
240	48	laki-laki	SD	Buruh

Lampiran 10. Tabel Distribusi Frekuensi

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log 240 \\ &= 1 + 3,3 (2,38021) \\ &= 1 + 7,854693 \\ &= 8,854693 \\ &\approx 9 \end{aligned}$$

2) Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned} \text{Rentang Data} &= \text{Nilai maksimum} - \text{Nilai minimum} \\ &= 32 - 20 \\ &= 12 \end{aligned}$$

3) Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}} \\ &= \frac{12}{9} \\ &= 1,33 \\ &\approx 1 \end{aligned}$$

4) Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\begin{aligned} \text{Mean ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X \text{ max} + X \text{ min}) \\ &= \frac{1}{2} (36 + 9) = 22,5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Standar Deviasi ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min}) \\
 &= \frac{1}{6} (36 - 9) \\
 &= 4,17
 \end{aligned}$$

Penentuan Kategori :

$$\text{a) Sangat Tinggi} = Mi + 1,5Si < X \leq Mi + 3Si$$

$$= 22,5 + 1,5(4,17) < X \leq 22,5 + 3(4,17)$$

$$= 28,75 < X \leq 35,01$$

$$\approx 29 < X \leq 36$$

$$\text{b) Tinggi} = Mi + 0,5Si < X \leq Mi + 1,5Si$$

$$= 22,5 + 0,5(4,17) < X \leq 22,5 + 1,5(4,17)$$

$$= 24,59 < X \leq 28,75$$

$$\approx 25 < X \leq 29$$

$$\text{c) Sedang} = Mi - 0,5Si < X \leq Mi + 0,5Si$$

$$= 22,5 - 0,5(4,17) < X \leq 22,5 + 0,5(4,17)$$

$$= 20,41 < X \leq 24,59$$

$$\approx 20 < X \leq 25$$

$$\text{d) Rendah} = Mi - 1,5Si < X \leq Mi - 0,5Si$$

$$= 22,5 - 1,5(4,17) < X \leq 22,5 - 0,5(4,17)$$

$$= 16,24 < X \leq 20,41$$

$$\approx 16 < X \leq 20$$

$$\text{e) Sangat Rendah} = Mi - 3Si < X \leq Mi - 1,5Si$$

$$= 22,5 - 3(4,17) < X \leq 22,5 - 1,5(4,17)$$

$$= 9,99 < X \leq 16,24$$

$$\approx 9 < X \leq 16$$

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Citra Perbankan

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log 240$$

$$= 1 + 3,3 (2,38021)$$

$$= 1 + 7,854693$$

$$= 8,854693$$

$$\approx 9$$

2) Menentukan Rentang Data

$$\text{Rentang Data} = \text{Nilai maksimum} - \text{Nilai minimum}$$

$$= 26 - 14$$

$$= 12$$

3) Menentukan Panjang Kelas

$$\text{Panjang Kelas} = \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= \frac{12}{9}$$

$$= 1,33$$

$$\approx 1$$

4) Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\text{Mean ideal (Mi)} = \frac{1}{2} (X_{\text{max}} + X_{\text{min}})$$

$$= \frac{1}{2} (28 + 7) = 17,5$$

$$\begin{aligned}
 \text{Standar Deviasi ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X \text{ max} - X \text{ min}) \\
 &= \frac{1}{6} (28 - 7) \\
 &= 3,5
 \end{aligned}$$

Penentuan Kategori :

$$\text{a) Sangat Tinggi} = Mi + 1,5Si < X \leq Mi + 3Si$$

$$= 17,5 + 1,5(3,5) < X \leq 17,5 + 3(3,5)$$

$$= 22,75 < X \leq 28$$

$$\approx 23 < X \leq 28$$

$$\text{b) Tinggi} = Mi + 0,5Si < X \leq Mi + 1,5Si$$

$$= 17,5 + 0,5(3,5) < X \leq 17,5 + 1,5(3,5)$$

$$= 19,25 < X \leq 22,75$$

$$\approx 19 < X \leq 23$$

$$\text{c) Sedang} = Mi - 0,5Si < X \leq Mi + 0,5Si$$

$$= 17,5 - 0,5(3,5) < X \leq 17,5 + 0,5(3,5)$$

$$= 15,75 < X \leq 19,25$$

$$\approx 16 < X \leq 19$$

$$\text{d) Rendah} = Mi - 1,5Si < X \leq Mi - 0,5Si$$

$$= 17,5 - 1,5(3,5) < X \leq 17,5 - 0,5(3,5)$$

$$= 12,25 < X \leq 15,75$$

$$\approx 12 < X \leq 16$$

$$\text{e) Sangat Rendah} = Mi - 3Si < X \leq Mi - 1,5Si$$

$$= 17,5 - 3(3,5) < X \leq 17,5 - 1,5(3,5)$$

$$= 7 < X \leq 12,25$$

$$\approx 7 < X \leq 12$$

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Penggunaan Pelayanan

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log 240$$

$$= 1 + 3,3 (2,38021)$$

$$= 1 + 7,854693$$

$$= 8,854693$$

$$\approx 9$$

2) Menentukan Rentang Data

$$\text{Rentang Data} = \text{Nilai maksimum} - \text{Nilai minimum}$$

$$= 35 - 22$$

$$= 13$$

3) Menentukan Panjang Kelas

$$\text{Panjang Kelas} = \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= \frac{13}{9}$$

$$= 1,44$$

$$\approx 9$$

4) Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\text{Mean ideal (Mi)} = \frac{1}{2} (X \text{ max} + X \text{ min})$$

$$= \frac{1}{2} (40 + 10) = 25$$

$$\begin{aligned}
 \text{Standar Deviasi ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min}) \\
 &= \frac{1}{6} (40 - 10) \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

Penentuan Kategori :

$$\begin{aligned}
 \text{a) Sangat Tinggi} &= Mi + 1,5Si < X \leq Mi + 3Si \\
 &= 25 + 1,5(5) < X \leq 25 + 3(5) \\
 &= 32,5 < X \leq 40 \\
 &\approx 33 < X \leq 40
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{b) Tinggi} &= Mi + 0,5Si < X \leq Mi + 1,5Si \\
 &= 25 + 0,5(5) < X \leq 25 + 1,5(5) \\
 &= 27,5 < X \leq 32,5 \\
 &\approx 28 < X \leq 33
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{c) Sedang} &= Mi - 0,5Si < X \leq Mi + 0,5Si \\
 &= 25 - 0,5(5) < X \leq 25 + 0,5(5) \\
 &= 22,5 < X \leq 27,5 \\
 &\approx 23 < X \leq 28
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{d) Rendah} &= Mi - 1,5Si < X \leq Mi - 0,5Si \\
 &= 25 - 1,5(5) < X \leq 25 - 0,5(5) \\
 &= 17,5 < X \leq 22,5 \\
 &\approx 18 < X \leq 23
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{e) Sangat Rendah} &= M_i - 3S_i < X \leq M_i - 1,5S_i \\
 &= 25 - 3(5) < X \leq 25 - 1,5(5) \\
 &= 10 < X \leq 17,5 \\
 &\approx 10 < X \leq 18
 \end{aligned}$$

Menentukan Tabel Distribusi Frekuensi Data Prosedur Kredit

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log 240 \\
 &= 1 + 3,3 (2,38021) \\
 &= 1 + 7,854693 \\
 &= 8,854693 \\
 &\approx 9
 \end{aligned}$$

2) Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang Data} &= \text{Nilai maksimum} - \text{Nilai minimum} \\
 &= 33 - 21 \\
 &= 12
 \end{aligned}$$

3) Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{rentang data}}{\text{jumlah kelas}} \\
 &= \frac{12}{9} \\
 &= 1,33 \\
 &\approx 1
 \end{aligned}$$

4) Menghitung Distribusi Kecenderungan Variabel

$$\begin{aligned}\text{Mean ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min}) \\ &= \frac{1}{2} (36 + 9) \\ &= 22,5\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Standar Deviasi ideal (Si)} &= \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min}) \\ &= \frac{1}{6} (36 - 9) \\ &= 4,5\end{aligned}$$

Penentuan Kategori :

$$\begin{aligned}\text{a) Sangat Tinggi} &= Mi + 1,5Si < X \leq Mi + 3Si \\ &= 22,5 + 1,5(4,5) < X \leq 22,5 + 3(4,5) \\ &= 29,25 < X \leq 35,25 \\ &\approx 29 < X \leq 36\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{b) Tinggi} &= Mi + 0,5Si < X \leq Mi + 1,5Si \\ &= 22,5 + 0,5(4,5) < X \leq 22,5 + 1,5(4,5) \\ &= 24,75 < X \leq 29,25 \\ &\approx 25 < X \leq 29\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{c) Sedang} &= Mi - 0,5Si < X \leq Mi + 0,5Si \\ &= 22,5 - 0,5(4,5) < X \leq 22,5 + 0,5(4,5) \\ &= 20,25 < X \leq 24,75 \\ &\approx 20 < X \leq 25\end{aligned}$$

$$\text{d) Rendah} = \text{Mi} - 1,5\text{Si} < X \leq \text{Mi} - 0,5\text{Si}$$

$$= 22,5 - 1,5(4,17) < X \leq 22,5 - 0,5(4,17)$$

$$= 16,24 < X \leq 20,41$$

$$\approx 16 < X \leq 20$$

$$\text{e) Sangat Rendah} = \text{Mi} - 3\text{Si} < X \leq \text{Mi} - 1,5\text{Si}$$

$$= 22,5 - 3(4,17) < X \leq 22,5 - 1,5(4,17)$$

$$= 9,99 < X \leq 16,24$$

$$\approx 10 < X \leq 16$$

Lampiran 11. Deskriptif Statistika

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
keputusan nasabah mengambil kredit	240	20	32	26,74	2,138
citra perbankan	240	14	26	21,58	1,880
pelayanan	240	22	35	29,82	2,192
prosedur kredit	240	21	33	27,83	2,220
Valid N (listwise)	240				

Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,231 ^a	,054	,041	2,093

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,458	3	19,486	4,447	,005 ^a
	Residual	1034,004	236	4,381		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25,10	28,13	26,74	,495	240
Residual	-6,074	5,870	,000	2,080	240
Std. Predicted Value	-3,314	2,806	,000	1,000	240
Std. Residual	-2,902	2,804	,000	,994	240

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES_1

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		240
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,07999446
Most Extreme Differences	Absolute	,035
	Positive	,023
	Negative	-,035
Kolmogorov-Smirnov Z		,536
Asymp. Sig. (2-tailed)		,936

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 13. Hasil Uji Linearitas

Means**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
keputusan nasabah mengambil kredit * citra perbankan	240	100,0%	0	,0%	240	100,0%
keputusan nasabah mengambil kredit * pelayanan	240	100,0%	0	,0%	240	100,0%
keputusan nasabah mengambil kredit * prosedur kredit	240	100,0%	0	,0%	240	100,0%

keputusan nasabah mengambil kredit * citra perbankan**Report**

keputusan nasabah mengambil kredit

citra perbankan	Mean	N	Std. Deviation
14	28,00	1	.
17	26,33	3	1,155
18	25,14	7	2,410
19	26,47	17	2,672
20	27,00	49	2,041
21	26,81	32	1,655
22	26,52	48	2,343
23	26,62	45	2,135
24	27,07	28	2,035
25	27,44	9	2,506
26	27,00	1	.
Total	26,74	240	2,138

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan	Between	(Combined)	35,192	10	3,519	,762	,665
nasabah	Groups	Linearity	4,228	1	4,228	,916	,340
mengambil		Deviation	30,964	9	3,440	,745	,667
kredit * citra		from Linearity					
perbankan	Within Groups		1057,270	229	4,617		
	Total		1092,462	239			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
keputusan nasabah mengambil kredit * citra perbankan	,062	,004	,179	,032

keputusan nasabah mengambil kredit * pelayanan

Report

keputusan nasabah mengambil kredit

pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
22	27,00	1	.
23	25,00	2	2,828
25	28,00	2	1,414
26	26,25	8	2,550
27	25,84	19	2,243
28	26,23	31	2,247
29	26,81	43	2,152
30	27,02	44	1,947
31	26,76	38	2,085
32	27,12	25	2,279
33	27,12	17	1,996
34	27,43	7	2,149
35	26,67	3	2,517
Total	26,74	240	2,138

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan nasabah mengambil kredit *	Between Groups	(Combined) Linearity	47,874	12	3,989	,867	,581
		Deviation from Linearity	22,989	1	22,989	4,996	,026
			24,885	11	2,262	,492	,907
pelayanan	Within Groups		1044,589	227	4,602		
Total			1092,463	239			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
keputusan nasabah mengambil kredit * pelayanan	,145	,021	,209	,044

keputusan nasabah mengambil kredit * prosedur kredit

Report

keputusan nasabah mengambil kredit

prosedur kredit	Mean	N	Std. Deviation
21	22,33	3	2,517
23	26,17	6	2,483
24	25,40	5	1,817
25	26,63	16	2,630
26	26,16	32	2,034
27	26,80	44	2,152
28	26,89	35	1,827
29	27,07	55	2,176
30	27,75	20	1,888
31	26,11	9	1,269
32	26,91	11	1,700
33	27,00	4	2,160
Total	26,74	240	2,138

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
keputusan	Between	(Combined)	111,835	11	10,167	2,364	,009
nasabah	Groups	Linearity	45,391	1	45,391	10,554	,001
mengambil		Deviation from	66,443	10	6,644	1,545	,125
kredit *		Linearity					
prosedur kredit	Within Groups		980,628	228	4,301		
	Total		1092,463	239			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
keputusan nasabah mengambil kredit * prosedur kredit	,204	,042	,320	,102

Lampiran 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,231 ^a	,054	,041	2,093

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,458	3	19,486	4,447	,005 ^a
	Residual	1034,004	236	4,381		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,447	2,563		7,198	,000
	citra perbankan	,010	,074	,009	,137	,891
	pelayanan	,108	,063	,111	1,716	,087
	prosedur kredit	,174	,064	,181	2,729	,007

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25,10	28,13	26,74	,495	240
Residual	-6,074	5,870	,000	2,080	240
Std. Predicted Value	-3,314	2,806	,000	1,000	240
Std. Residual	-2,902	2,804	,000	,994	240

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: RES2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,120 ^a	,014	,002	1,21368

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,120 ^a	,014	,002	1,21368

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: RES2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,066	3	1,689	1,146	,331 ^a
	Residual	347,632	236	1,473		
	Total	352,697	239			

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: RES2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,222	1,486		2,169	,031
	citra perbankan	,029	,043	,045	,670	,504
	pelayanan	-,013	,036	-,024	-,360	,719
	prosedur kredit	-,064	,037	-,116	-1,717	,087

a. Dependent Variable: RES2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,3237	2,1681	1,6849	,14559	240
Residual	-1,76254	4,46669	,00000	1,20604	240
Std. Predicted Value	-2,481	3,320	,000	1,000	240
Std. Residual	-1,452	3,680	,000	,994	240

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinearitas

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,231 ^a	,054	,041	2,093

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,458	3	19,486	4,447	,005 ^a
	Residual	1034,004	236	4,381		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18,447	2,563		7,198	,000		
citra perbankan	,010	,074	,009	,137	,891	,938	1,066
pelayanan	,108	,063	,111	1,716	,087	,964	1,037
prosedur kredit	,174	,064	,181	2,729	,007	,911	1,098

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	citra perbankan	pelayanan	prosedur kredit
1	1	3,987	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,006	25,665	,01	,74	,29	,01
	3	,005	29,339	,01	,10	,26	,86
	4	,002	44,144	,99	,16	,45	,13

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25,10	28,13	26,74	,495	240
Residual	-6,074	5,870	,000	2,080	240
Std. Predicted Value	-3,314	2,806	,000	1,000	240
Std. Residual	-2,902	2,804	,000	,994	240

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis I

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,200 ^a	,040	,036	2,099

a. Predictors: (Constant), citra perbankan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43,618	1	43,618	9,898	,002 ^a
	Residual	1048,844	238	4,407		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,391	1,388		16,132	,000
	citra perbankan	,190	,060	,200	3,146	,002

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Lampiran 17. Hasil Uji Hipotesis II

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	M, pelayanan, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,231 ^a	,054	,041	2,093

a. Predictors: (Constant), M, pelayanan, citra perbankan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,448	3	19,483	4,447	,005 ^a
	Residual	1034,014	236	4,381		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), M, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,383	18,064		,243	,809
	citra perbankan	,848	,792	,891	1,070	,286
	pelayanan	,627	,612	,643	1,025	,306
	M	-,023	,027	-,987	-,861	,390

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	M, pelayanan, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,231 ^a	,054	,041	2,093

a. Predictors: (Constant), M, pelayanan, citra perbankan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,448	3	19,483	4,447	,005 ^a
	Residual	1034,014	236	4,381		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), M, pelayanan, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,383	18,064		,243	,809
	citra perbankan	,848	,792	,891	1,070	,286
	pelayanan	,627	,612	,643	1,025	,306
	M	-,023	,027	-,987	-,861	,390

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Lampiran 18. Hasil Uji Hipotesis III

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	M, prosedur kredit, citra perbankan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,319 ^a	,102	,090	2,039

a. Predictors: (Constant), M, prosedur kredit, citra perbankan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111,151	3	37,050	8,910	,000 ^a
	Residual	981,312	236	4,158		
	Total	1092,463	239			

a. Predictors: (Constant), M, prosedur kredit, citra perbankan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,298	13,824		,673	,502
	citra perbankan	,490	,608	,515	,806	,421
	prosedur kredit	,546	,482	,690	1,131	,259
	M	-,014	,021	-,726	-,687	,493

a. Dependent Variable: keputusan nasabah mengambil kredit